

FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
NACIONAL SERGIO E. BERNALES - 2022**

**PRESENTADA POR
BRISSETHALESSANDRA VARAS PILCO**

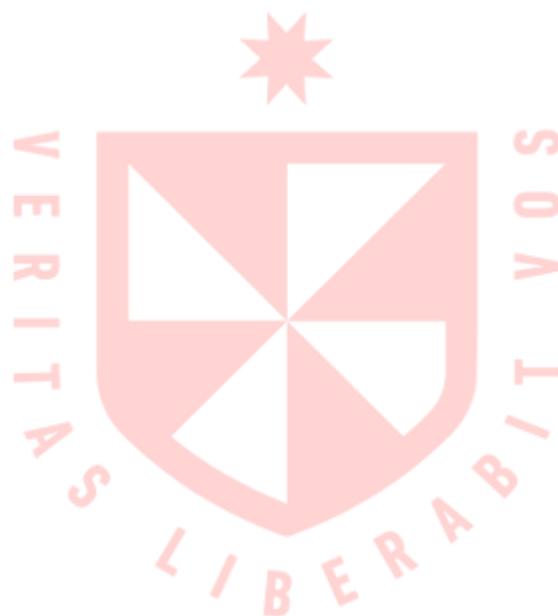
**ASESOR
YSABEL CRISTINA CARHUAPOMA ACOSTA**

TESIS

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

LIMA – PERÚ

2023



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DE
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO
E. BERNALES - 2022**

PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:

BRISSETH ALESSANDRA VARAS PILCO

ASESORA:

DRA. YSABEL CRISTINA CARHUAPOMA ACOSTA

LIMA, PERÚ

2023

**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DE
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E.
BERNALES - 2022**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Asesora:

Dra. Ysabel Cristina Carhuapoma Acosta

Miembros del jurado:

Presidente: Dra. Enf. Rocío Del Carmen Adriazola Casas

Vocal: Dra. Enf. Nilda Elizabeth Salvador Esquivel

Secretaria: Mg. Enf. Silvia Patricia Carrasco Carrasco

DEDICATORIA

Dios hasta aquí me ayudo a cumplir mis sueños , a mi Papá por todo el amor ,quien fue mi principal fuente de apoyo, Has sido para mí, más sabio que cualquier maestro y más fiel que cualquier amigo, a mi Mamá por su apoyo constante, por la paciencia y dedicación. A mi hermana por estar siempre en todo momento.

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Ysabel Carhuapoma, mi asesora la cual me dio su apoyo y dedicación constante.

Finalmente, pero no menos importante a mi colega y amiga Katia Quispe por su apoyo en la ejecución de esta investigación

REPORTE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Percepción del paciente acerca de la calidad de atención de la enfermera en el servicio de emergenci

AUTOR

Brisseth Alessandra Varas Pilco

RECuento DE PALABRAS

5082 Words

RECuento DE CARACTERES

28213 Characters

RECuento DE PÁGINAS

44 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 28, 2023 10:49 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 28, 2023 10:49 AM GMT-5

● 18% de similitud general

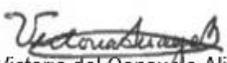
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)




Dra. Victoria del Consuelo Aliaga Bravo
Jefa de la Oficina de Grados y Títulos



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de
Obstetricia y
Enfermería

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD / ORIGINALIDAD Y DE NO PLAGIO DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Brisseth Alessandra Varas Pilco**, en mi condición de egresada de **Enfermería**, identificada con el DNI N° 70507118, dejo en constancia que mi investigación titulada: **“Percepción del paciente acerca de la calidad de atención de la Enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales - 2022”**, realizada bajo la asesoría de la Sra. **Ysabel Cristina Carhuapoma Acosta** cumple con los criterios de autenticidad/ originalidad y que no ha sido producto de plagio ni total ni parcialmente, en la realización del trabajo declaro que he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes de información utilizadas y, por lo tanto, no atenta contra los derechos de propiedad intelectual de terceros.

Por lo expuesto, asumo la responsabilidad y me someto a cualquier disposición legal, administrativa, o civil correspondiente por la falta de ética o integridad académica en caso de que lo expuesto en la presente declaración jurada no corresponda con la verdad, según la normatividad sobre los derechos de propiedad intelectual y lo dispuesto en los reglamentos de Propiedad Intelectual y de Código de ética para la Investigación de la Universidad de San Martín de Porres. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado en el presente documento.

Lima, 28 de Junio del 2023

Firma del autor

DNI:70507118

ÍNDICE DE CONTENIDO

TÍTULO.....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS	5
2.1. Diseño metodológico	5
2.2. Población y muestra.....	5
2.3. Criterios de selección	5
2.4. Técnicas de recolección de datos	6
2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	7
2.6. Aspectos éticos	8
III. RESULTADOS.....	9
IV. DISCUSIÓN.....	13
V. CONCLUSIONES.....	20
VI. RECOMENDACIONES.....	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22
VII. ANEXOS	29

INDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención de la Enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales- 2022.....	9
Tabla 2. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención de la Enfermera en la Dimension Tecnica del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales- 2022.....	10
Tabla 3. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención de la Enfermera en la Dimension Humana del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales- 2022.....	11
Tabla 4. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención de la Enfermera en la Dimension Entorno del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales- 2022.....	12

RESUMEN

Objetivo: Determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención de la Enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales - 2022. **Método :** Enfoque cuantitativo, descriptivo , transversal y prospectivo. La población estuvo constituida por 70 pacientes. Se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista y el instrumento, su validez es de 0.88 y una confiabilidad de 0.896. **Resultados:** El 62.9% (44) tiene una percepción de nivel moderada respecto a la calidad de atención de la enfermera , el 32.8% (23) de nivel alta y el 4.3% (3) de nivel baja. En la dimensión Técnica el 48.6% (34) tiene una percepción de nivel moderada, seguido del 47.1% (33) una percepción de nivel alta y el 4.3% (3) una percepción de nivel baja. En la dimensión Humana el 50% (35) tiene una percepción de nivel baja, seguido del 48.6% (34) una percepción de nivel moderada y el 1.4% (1) tiene una percepción alta y finalmente la dimensión entorno el 70% (49) tiene una percepción alta ,seguido del 30% (21) una percepción moderada y el 0% (0) tiene una percepción baja. **Conclusiones :** La mayoría de los pacientes del Servicio de Emergencia señala una percepción moderada en cuanto a la calidad de atención de la Enfermera.

Palabras Clave: Percepción, Calidad de Atención , Paciente.

ABSTRACT

Objective: To determine the perception of the patient about the quality of care of the Nurse in the Emergency Service of the Sergio E. Bernales National Hospital -2022.

Method: Quantitative, descriptive, cross-sectional and prospective approach. The population consisted of 70 patients. The interview and the instrument were used as a data collection technique, its validity is 0.88 and a reliability of 0.896. **Results:** 62.9% (44) have a perception of moderate level regarding the quality of nursing care, 32.8% (23) of a high level and 4.3% (3) of a low level. In the Technical dimension, 48.6% (34) have a perception of a moderate level, followed by 47.1% (33) a perception of a high level and 4.3% (3) a perception of a low level. In the Human dimension, 50% (35) has a low level perception, followed by 48.6% (34) a moderate level perception and 1.4% (1) has a high perception and finally the dimension around 70% (49) has a high perception, followed by 30% (21) have a moderate perception and 0% (0) have a low perception. **Conclusions:** The majority of the patients of the Emergency Service indicate a moderate perception regarding the quality of the nursing care.

Keywords: Perception, Quality of Care, Patient.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad es un derecho universal que le permite al paciente tener accesibilidad a los servicios de salud , de tal modo que pueda identificar a través de un producto o servicio que se le brinda una adecuada satisfacción ¹.

El modelo de Donabedian plantea que la atención en la salud tiene 3 dimensiones fundamentales: estructura, proceso y resultado, la cual va permitir al profesional atender de manera oportuna y eficiente para proporcionar una asistencia de calidad².

En tal sentido, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) ³ y Organización Mundial de la Salud (OMS), hacen mención que los servicios de salud, se van a centrar en brindar una atención de calidad tomando en cuenta el modelo del cuidado integral de la salud , que permitirá mejorar los objetivos nacionales en la salud de la población y así poder conseguir una atención apropiada, teniendo en cuenta los elementos que puedan afectar al paciente en el servicio el cual se le presta la atención sanitaria .

Según datos de la OMS un porcentaje considerable de habitante fallece por falta de atención, cada año se reportan estadísticas que mencionan que los pacientes sufren

daños e inclusive fallecen debido a una deficiencia en la atención, creando así un elevado censo de muerte a nivel mundial ³.

En lo que respecta la atención por parte de enfermería tiene un papel esencial en el equipo de salud dado que tiene un vínculo importante con los pacientes ya que es quien proporciona los cuidados siendo el más visible y criticado por los usuarios al momento de recibir atención, por lo tanto, es de suma y vital importancia lograr una calidad máxima en los servicios de salud con conocimientos adecuados y actualizados ⁴.

El colegio de enfermeros del Perú lo define como “El conocimiento profesional que adquiere el personal de enfermería en la atención y el cuidado del paciente, el cual va consistir en brindar una prestación individual, humana y precisa por parte de la enfermera durante el proceso de su enfermedad” ⁵.

En nuestra realidad peruana encontramos que la población relaciona a la enfermera con la falta de atención, carencia de información y con el trato diario, rutinario y con la poca tolerancia a los pacientes⁶.

Durante el proceso en que el paciente llega a la institución en busca de ayuda y comprensión, se encuentra con el incremento y la alta demanda de atención en los diversos nosocomios siendo así el tiempo un aspecto crítico en cuanto a la atención, otro punto son las instalaciones, el equipo médico y los recursos materiales que son insuficientes para su atención, lo cual van a generar una percepción negativa. La esencia principal en cuanto al cuidado por parte de la enfermera se ha ido perdiendo, es por eso que el paciente no percibe una atención de calidad en los servicios donde se le debe brindar los cuidados ⁷.

Actualmente la baja calidad de atención del profesional de enfermería es uno de los más grandes obstáculos y no puede ser abordada con simples intervenciones. Frente a esta realidad que se menciona se debería dar mayor prioridad al trato humano en los pacientes, para que la atención pueda ser diferente, solo de esta manera tendremos una atención de calidad ⁸.

Un estudio realizado por Zambrano ⁹ en Guayaquil en el 2020, demostró que el 94.6% reconoce sentirse muy satisfecho en cuanto al nivel de satisfacción en los servicios recibidos.

García ¹⁰ en Lima en el 2018, en su estudio nos dio a conocer que un porcentaje considerable de pacientes recibe una atención regular, otro porcentaje significativo recibe una atención buena y ninguno considera que la atención es mala.

Para Pilco ¹¹ en Trujillo en el 2019, concluyo que el 69.3% de pacientes obtuvo una percepción buena, el 30.7% regular, y ningún usuario tuvo una percepción mala.

El MINSA en conjunto con los profesionales de enfermería buscan implementar programas de mejora en cuanto a la atención, que sean dirigidas a la población mediante proyectos y estrategias básicas de intervención ¹².

La investigación realizada nos permitirá conocer la situación de los pacientes, la cual contribuirá a asegurar un mejor desempeño laboral en las enfermeras para brindar un cuidado holístico que se fundamente en el método científico. Teniendo en cuenta su opinión sobre el estado de salud o malestar causado con el fin de la mejora continua. Estandarizar procedimientos para brindar atención personalizada¹³.

En el servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, al interactuar con los pacientes, refieren; no sentirse satisfechos con la atención recibida ya que las enfermeras no los atienden de manera adecuada, en reiteradas ocasiones ellas les gritan, no tienen paciencia, demoran en la atención cuando necesitan de su ayuda y muchas veces no les explican cuando realiza un procedimiento. A su vez refieren que la infraestructura no es la adecuada, el personal de enfermería es insuficiente y los insumos son escasos para su atención.

En ese contexto se formula el problema de investigación: ¿Cuál es la percepción del paciente acerca de la calidad de atención de la enfermera en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales -2022? Cuyo objetivo general es: Determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención de la enfermera en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales - 2022. Los objetivos específicos son: Identificar la percepción del paciente en la dimensión técnica, Identificar la percepción del paciente en la dimensión humana, Identificar la percepción del paciente en la dimensión entorno.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Diseño metodológico

El estudio de investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal prospectivo.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población representativa fue de 700 pacientes los cuales se atienden mensualmente en el servicio de emergencia.

2.2.2. Muestra

No probabilístico por conveniencia, la cual quedo constituida por 70 pacientes del servicio de Emergencia.

2.3. Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes con una permanencia de 72 horas en el servicio.
- Pacientes que firmen el consentimiento informado y participar del estudio.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con diagnóstico de discapacidad mental
- Pacientes que deseen participar en el estudio.

2.4. Técnicas de recolección de datos

Se utilizó como técnica la entrevista y el instrumento, se aplicó el cuestionario titulado: " Calidad de atención de la Enfermera", elaborado por Ponte y validado por Chalco en el 2016, con una validez de 0.88 y una confiabilidad de 0.896.

El instrumento consta de las siguientes partes: Presentación, instrucciones, características biopsicosociales, indicaciones y 3 dimensiones.

Rangos de Puntuación:

Calidad	Rango
Alta	76-100
Moderada	48-75
Baja	20-47

Puntuación por Dimensiones:

Escala de Valores	Rango
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indeciso	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Calidad	Dim. Humano	Dim.Técnica	Dim. Entorno
Alta	24 – 30	24 – 30	24 – 30
Moderada	14 – 23	14 – 23	14- 23
Baja	06 – 13	06 – 13	06 – 13

2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para procesar la información se utilizó SPSS Y Microsoft Excel, en cuanto a la estructuración de tablas se utilizó la estadística descriptiva y los datos obtenidos se presentaron en frecuencia y porcentaje.

2.6. Aspectos éticos

Se aplicaron los siguientes principios bioéticos:

Beneficencia: Se protegió al paciente durante el tiempo de estudio, estableciendo una relación de confianza entre los investigadores y la persona investigada.

Justicia: Se dio un trato justo y equitativo al paciente durante su participación en el estudio, preservando así mismo su anonimato al momento de realizar la encuesta.

Autonomía: Los participantes accedieron de manera voluntaria, siendo informados del estudio de forma clara y precisa, asegurando que sus derechos son protegidos en su autonomía.

No Maleficencia: La recolección de información no perjudicó, ni presentó daño físico o mental.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención de la Enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales-2022

Categoría	N	%
Alta	23	33
Moderada	44	63
Baja	3	4
Total	70	100

La tabla nos indica que el 100% (70) de los pacientes , el 63% (44) tiene una percepción moderada, el 33% (23) de nivel alta y el 4% (3) de nivel baja.

Tabla 2. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención de la Enfermera en la Dimensión Técnica del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales- 2022

Categoría	N	%
Alta	33	47
Moderada	34	49
Baja	3	4
Total	70	100

La tabla nos indica que el 100% (70) de los pacientes , el 49% (34) tiene una percepción moderada , el 47% (33) alta y el 4% (3) baja.

Tabla 3. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención de la Enfermera en la Dimensión Humana del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales- 2022

Categoría	N	%
Alta	1	1
Moderada	34	49
Baja	35	50
Total	70	100

La tabla nos indica que el 100% (70) de los pacientes , el 50% (35) tiene una percepción baja , el 49% (34) moderada y el 1% (1) alta.

Tabla 4. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención de la Enfermera en la Dimensión Entorno del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales- 2022

Categoría	N	%
Alta	49	70
Moderada	21	30
Baja	0	0
Total	70	100

La tabla nos indica que el 100% (70) de los pacientes , el 70% (49) tiene una percepción alta, el 30% (21) moderada y el 0% (0) baja.

IV. DISCUSIÓN

En descripción al objetivo general , el resultado del estudio muestra que el 63% (44) tiene una percepción moderada, el 33% (23) de nivel alta y el 4% (3) de nivel baja.

Resultados parecidos fueron encontrados por Garcia ¹⁰ , donde se aprecia que el 90% de pacientes recibio una atención de manera regular, el 10% refieren una atención buena y el 0% considera que la atencion no es mala.

A diferencia de la investigación de Zambrano et al. ⁹, el 94.6% reconoce sentirse muy satisfecho en cuanto a la atención recibida .

La percepción del usuario es el resultado de la evaluación y la satisfacción de los servicios recibidos siendo de gran importancia en los indicadores de salud, ya que la enfermera es quien ofrece una imagen de eficacia y soporte siendo la primera en tener contacto con el paciente y la familia durante su estancia hospitalaria ¹⁴.

La comisión Interinstitucional de Enfermería la define “Como la atención adecuada y preparada en base a las necesidades de cada persona, promoviendo una atención responsable, una práctica competente y calificada con la finalidad de alcanzar un cuidado óptimo para el paciente y para la entidad que presta su servicio” ¹⁵.

El paciente que acude al servicio de emergencia siempre está en constante observación ya que es un ser vulnerable por el mismo estado de desequilibrio en el que se encuentra, siempre va requerir una atención rápida, oportuna y eficiente. Sin embargo, existe una alta demanda de pacientes en este servicio lo cual lo lleva a la congestión de tal modo que perjudica a los pacientes y al personal de enfermería en cuanto a su atención, por tal motivo el paciente va a crear una percepción anticipada que le generan dudas y pensamientos negativos generando un concepto global e igual para con cada enfermera ¹⁶.

Otras razón de gran importancia es que en la pandemia las instituciones de salud se encontraban aglomerados, por ende los materiales y recursos eran escasos por la alta demanda de pacientes y el personal no podía abastecerse, las enfermeras trabajaban constantemente bajo presión con situaciones difíciles para las cuales muchas veces necesitaban tomar decisiones rápidas y precisas para salvaguardar la vida del paciente y dejaban de lado la empatía, la relación enfermera -paciente y el trato humano. Watson ¹⁷ sostiene que "se debe incorporar desde una mirada holística y humanista el cuidado, de tal modo que la comunicación represente una necesidad y su teoría nos contribuye a poder abordar una concientización en cuanto a los aspectos compasivos".

En relación al objetivo 1 dimensión técnica :

La calidad de atención el 49% (34) tiene una percepción de nivel moderada acerca de la calidad de atención de la enfermera, seguido del 47% (33) una percepción de nivel alta y el 4% (3) una percepción de nivel baja.

Resultados distintos fueron encontrados por Garcia ¹⁰ quien realizo un estudio , donde se aprecia que el 86.6% considera la atención regular, el 13.3% buena y el 0% considera que no es mala.

Del mismo modo Roque ¹⁸, nos muestra que el 51.9% tiene una percepción favorable, el 44.4% medianamente favorable y el 3.7% con una tendencia a lo desfavorable.

Borré et al. ¹⁹, en su estudio nos refiere que la mayoría de los pacientes afirma que la atención tiene deficiencias y, que por consiguiente debería mejorar. Los actuales elementos de los que se dispone para brindar cuidados de enfermería son insuficientes, porque aun se manifiestan debilidades tales como: interrupción en el cuidado, falta de vigilancia a la salud, incremento de sucesos que son imputados al personal de enfermería, escasez de datos y orientación sobre los procedimientos a realizar.

Otro gran porcentaje 47.1% (33) determino que tiene una percepción de nivel alta , ya que el paciente refiere que está de acuerdo con el conocimiento asertivo de la enfermera con un porcentaje de 67% (43), seguido de un 66% (46) que refiere sentirse seguro con los cuidados que le brinda la enfermera. Las características detalladas en esta categoría nos muestran que la enferma es capaz de identificar de manera rápida y oportuna.

El desempeño efectivo en los profesionales de enfermería permitirá establecer estrategias de intervención oportuna cuando el paciente lo necesite, demostrando la habilidad y un adecuado desempeño en la ejecución de los procedimientos y cumpliendo con la continuidad de los cuidados. Watson nos hace mención que la

enfermera demuestra el conocimiento adquirido mediante sus habilidades, destrezas y capacidades en el cuidado del paciente ²⁰.

En relacion al objetivo 2 dimension humana:

El 50% (35) tiene una percepción baja en la atención que recibe por parte del personal de enfermería, el 49% (34) moderada y el 1% (1) alta.

Resultados parecidos fueron encontrados por Morocco ²¹, el 24% indica que la atención es deficiente, el 58% regular y el 18% buena, por otro lado, los adultos mayores indican que es deficiente en un 4%, regular en un 70% y bueno en un 26%.

A diferencia del estudio realizado por Quispe ²², se aprecian resultados diferentes, el 73% tiene una tendencia a lo desfavorable, el 15% a lo medianamente favorable, el 11% no favorable y un 2% favorable en cuanto a la calidad de atención que brinda la enfermera.

Ruiz ²³ define “Una atención de calidad, no solo involucra tener conocimientos científicos, también es necesario poder desarrollar habilidades que sean puestas en práctica ya que son una pieza clave en la atención de enfermería, escuchar activamente, dar confianza, tranquilizar al paciente nos permitirá establecer una relación de ayuda que prestara cuidados de calidad”

Nuestro objetivo principal como profesionales debe estar dirigido a comprender el estado de salud de nuestros pacientes, sin dejar de lado el trato humano mostrando

un interés profundo por sus emociones para así poder establecer una relación que nos permita entender el significado de su comportamiento.

Es importante que mediante nuestras acciones e intervenciones ellos puedan identificar nuestro apoyo de manera integral en cuanto a su cuidado logrando así un alto nivel de bienestar por parte del personal que labora en la institución ²⁴.

Otro gran porcentaje 48.6% (34) determino que tiene una percepción de nivel moderada , ya que en uno de los items los pacientes refieren sentirse indecisos ya que algunas enfermeras no le dan la oportunidad de expresar sus problemas mientras, mientras otras enfermeras si les permiten expresar como se sienten .

En la teoría del cuidado transpersonal refiere “Que las enfermeras tienen un papel muy importante en la profesión ya que se trata de ir más allá de ver la parte terapéutica, también es ver el lado emocional del paciente, aquí la enfermera es capaz de identificar sentimientos positivos o negativos, para así poder brindar el soporte y protección a nivel emocional, transformándose así en una persona que aporta tranquilidad” ²⁵.

En relacion al objetivo especifico 3 dimension entorno

El 70% (49) tiene una percepción de nivel alta acerca de la calidad de atención de la enfermera . seguido del 30% (21) una percepción de nivel moderada y el 0% (0) tiene una percepción de nivel baja. Lo que nos permite evidenciar que hay una tendencia a una atención de nivel alta.

Pilco ⁸, en su investigación nos muestra que el 69.3% percibe una atención buena, el 30.7% regular y ningún usuario reportó una atención mala.

Del mismo modo el estudio realizado por García⁷, nos muestra que el 56.60% de pacientes percibe una atención regular, el 33.30% la considera buena y el 10% indica que es mala.

El concepto de entorno nos hace mención a los componentes que nos rodean y aplican para el bienestar y tranquilidad en la salud ²⁶.

Kolcaba²⁷ expresó en su teoría del confort en los cuidados enfermeros que “los pacientes necesitan comodidad en situaciones de cuidado”. Siendo así que se muestre interés y seguridad en la atención, logrando así una satisfacción por medio de intervenciones que ayudaran a disminuir las situaciones negativas que se presenten en el entorno paciente.

Según el modelo naturalista considera que “El entorno del paciente es de vital importancia en el proceso de su recuperación, siendo aquí la enfermera capaz de poder suplir sus necesidades para mantener el equilibrio mediante la adaptación de su entorno brindando comodidad y confort al paciente” ²⁸.

Asimismo, otro gran porcentaje 30% (21) tiene una percepción de nivel moderada, esto se refleja ya que los pacientes refieren que no siempre su ambiente hospitalario se encuentra limpio con un 39%(27), seguido de que en algunas ocasiones la enfermera le orienta de los cuidados que debe tener en casa con un 32%(22).

García et al.²⁹, planteo que “cualquier manifestación de consideración y respeto hacia el enfermo, se traduce en la pulcra limpieza de los ambientes donde este sea ubicado según sus condiciones de ingreso”

V. CONCLUSIONES

- El mayor porcentaje de pacientes determina una percepción moderada en relación a la calidad de atención de la enfermera.
- En la dimensión técnica un elevado número de pacientes del servicio de emergencia presenta una percepción de nivel moderada.
- En la dimensión Humana la mayor parte de pacientes identifico una percepción de nivel baja en cuanto a la calidad de atención de la enfermera.
- En la dimensión Entorno , la mayor frecuencia de pacientes manifiestan una percepcion alta .

VI. RECOMENDACIONES

- Al los directivos : Elaborar planes de mejora con respecto a los resultados de la investigación.
- Al jefe del departamento de enfermeria: Incluir en su plan opertaivo anual capacitaciones considerando las dimensiones tecnico y humana.
- A la comunidad cientifica: Llevar acabo investigaciones de factores que impactan en la calidad de atencion de enfermeria .

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Donabedian A. Sobre calidad de atención médica. Rev calidad asistencial [Internet]. 2001 [citado 10 de junio de 2022]; 29-38. Disponible de: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
2. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Rev Salud Pub México [Internet]. 1993 [citado 10 de junio de 2022]; 35 (3): 238-247. Disponible de: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635302.pdf>
3. Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. Organización Panamericana de la salud; c2021 [citado 10 de junio de 2022]. Disponible de: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
4. Ortega C. Suarez M. Manual de evaluación de calidad del servicio de Enfermería: Estrategias para su aplicación. 2° ed. México: Editorial Médica Panamericana; 2009. 320p.
5. Colegio de enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero [Internet]. Lima; c2008 [citado 14 de julio de 2022]. Disponible de:

<https://fddocuments.es/document/cep-normas-de-gestion-de-la-calidad-del-cuidado-enfermero.html>

6. Centeno R. Guías e instrumentos para evaluar la calidad de la atención [Internet]. Santo Domingo: PAHO; c2003 [citado 14 de julio del 2022]. Disponible de:

https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia_instrumentos_calidad_atencion.pdf

7. Morales Machco E. Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre [Tesis de licenciatura en Internet]. Chíncha – Ica: Universidad autónoma de Ica, 2015 [citado 22 de julio de 2022]. 41 p. Disponible en: http://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/bandos/autonomas_diga/14

8. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una Institución Pública. Sanus [Internet]. 2020 [citado 22 de julio de 2022]; 14 (1-9). Disponible de:

https://www.researchgate.net/publication/343273783_Percepcion_de_la_calidad_del_cuidado_de_Enfermeria_desde_la_perspectiva_de_personas_hospitalizadas_en_una_institucion_publica

9. Zambrano EY, Vera T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el Área de Cirugía del Hospital. Rev Publicand [Internet]. 2020 [citado 14 de julio de 2022]; 7 (25). Disponible de:

<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>

10. García A. Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue [tesis de licenciatura en Internet]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018 [citado 14 de julio de 2022]. 62 p. Disponible de: http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2841/UNFV_GARCIA_LU DE%c3%91A_ANDREA%20YESICA_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Pilco M. Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Oncología del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas [tesis de segunda especialidad en Internet]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018 [citado 14 de julio de 2022]. 57 p. Disponible de: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11787>
12. Romero L. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera [tesis de licenciatura en Internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008 [citado 22 de julio de 2022]. 104 p. Disponible de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/482/Romero_al .pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Silveira T, Prado J, Siman A, Fani M. La importancia de la utilización de indicadores de calidad en la atención de enfermería. Rev Gaúch Enferm [Internet]. 2015 [citado 22 de julio de 2022]; 36 (2): 82-88. Disponible de: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/gLrr7QVPqv4ZMZzXGsjzqXH/>
14. Contreras E, Baez A, Crossa E, Guerrero M, Marfil A, Morales A, Nogales C, Ruiz B, Onorato S. Planes de cuidados enfermeros estandarizados [Internet]. Barcelona: Distrito sanitario Costa del Sol; 2000 [citado 22 de julio de 2022].

Disponible de:

[https://www.asanec.es/bibliografias/PLANES_DE_CUIDADOS_ENFERMEROS
_ESTANDARIZADOS_EN_ATENCION_PRIMARIA.pdf](https://www.asanec.es/bibliografias/PLANES_DE_CUIDADOS_ENFERMEROS_ESTANDARIZADOS_EN_ATENCION_PRIMARIA.pdf)

15. Ortega C. Suarez M. Manual de evaluación de calidad del servicio de enfermería: Estrategias para su aplicación. 2° ed. México: Editorial Médica Panamericana; 2009. 320p.

16. Condori J, Uchazara M, Guevara N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Inv e Innov [Internet]. 2021 [citado 07 de noviembre de 2022]; 2(1): 33-39. Disponible de: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368/1630>

17. Ochoa V, Lee M, Arroyo C, Jiménez S, Terrazas L, Camacho B, Briseño M, Carmona B, Flores M, Garnica R, Gutiérrez L, Gutiérrez J, Reyes E, Rubio S, Suarez M, Sánchez J, Hernández LE, Campos M, Tena C. Recomendaciones para mejorar la atención en enfermería. Rev Connamed [Internet]. 2003 [citado 07 de noviembre de 2022]; 8(3): 19-26. Disponible de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4052856.pdf>

18. Roque J. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional [tesis de licenciatura en Internet]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2021 [citado 22 de julio de 2022]. 74 p. Disponible de: [https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5796/Juvieth%
20Yasoda%2c%20Roque%20Natividad.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5796/Juvieth%20Yasoda%2c%20Roque%20Natividad.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

19. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Cienc Enferm [Internet]. 2014 [citado 07 de noviembre de 2022]; 20(3). Disponible de: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008
20. Ramirez R, Meneses M, De la Cruz M, La Riva. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima - Callao, 2015. Rev Enf Hered [Internet]. 2016 [citado 07 de noviembre de 2022]; 9(2): 127-136. Disponible de: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
21. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón [tesis de licenciatura en Internet]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2017 [citado 22 de julio de 2022]. 82 p. Disponible de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Quispe S. Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital Il Essalud [tesis de maestría en Internet]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo; 2013 [citado el 22 de julio de 2022]. 107 p. Disponible de: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1625/T033_31673128_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Ruiz Yohana. Comunicación asertiva, una habilidad clave en enfermería desde la teoría de Hildegard Peplau [Internet]. Medellín: Universidad de la Sabana;

2016 [citado 21 de octubre de 2022]. Disponible de:

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/29509/Yohana%20Milena%20Ruiz%20V%c3%a9lez%20%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

24. Alba-Leonel A, Fajardo-Ortiz G, Tixtha LE, Papaqui-Hernández J. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México. *Rev Enf Neur* [Internet]. 2012 [citado 21 de octubre de 2022]; 11(3): 138-141. Disponible de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38335>
25. Ramírez C, Rodríguez M, Perdomo A. El consuelo de María: una enseñanza de cuidado desde la teoría de Watson. *Index Enferm* [Internet]. 2016 [citado 07 de noviembre de 2022]; 25(1-2). Disponible de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000100007
26. Simoes A, Sapeta P. Concepto de dignidad en la enfermería: un análisis teórico de la ética del cuidado. *Rev. Bioét.* [Internet]. 2019 [citado 22 de julio de 2022]; 27(2). Disponible de: <https://www.scielo.br/j/bioet/a/HTPhyJcwKYNDmygFFxDKVVM/?format=pdf&lang=es>
27. Marriner A, Raile M. *Modelos y teoría en enfermería*. 6° ed. España: Editorial Elsevier; 2007. 950 p.
28. Romero M, Franco A, Dorado C. Revisión de la literatura sobre Nightingale en la actualidad. *Rev Paran Dig* [Internet]. 2017 [citado 07 de noviembre de 2022]; 27. Disponible de: <http://www.index-f.com/para/n27/pdf/141.pdf>

29. García, T, Uzcátegui, K y Domínguez, R. Calidad y ambiente hospitalario. 3° ed.
Bogotá: Editorial Veltruz; 2014. 11 p.

VII. ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

CALIDAD DE ATENCION DE LA ENFERMERA

Presentación

Buenos días, Mi nombre es: Brisseth A. Varas Pilco, alumna de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad San Martín de Porres actualmente estamos realizando un estudio de investigación cuyo objetivo es determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención de la enfermera.

Cabe resaltar que el presente estudio es de carácter anónimo y confidencial, por lo cual solicito a Ud. Responder con veracidad los siguientes enunciados presentados a continuación.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque en el casillero correspondiente. Por favor llene todas las preguntas y no deje ninguna sin contestar, marcando una de las opciones entre las cinco que usted podrá elegir, las siguientes alternativas:

TA: Totalmente Acuerdo

A: Acuerdo

I: Indeciso

D: Desacuerdo

TD: Totalmente en Desacuerdo

I.- DATOS GENERALES

Datos Generales: Edad: Años, Sexo: Masculino () Femenino () Grado de instrucción: a. Analfabeta () b Primaria () c. Secundaria () d. Superior ()

ASEVERACIONES	TA	A	I	D	TD
<p>CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA</p> <p>Técnico</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza. 2. La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio 3. Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera. 4. La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la). 5. Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera. 6. La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar. <p>Humana</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. La enfermera le saluda y trata por su nombre. 8. La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha 9. La enfermera le brinda un trato amable. 10. La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente. 11. La enfermera acude oportunamente al llamado. 12. La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas. 13. La enfermera Mantiene la privacidad del paciente. <p>Entorno</p> <ol style="list-style-type: none"> 14. El profesional de enfermería muestra interés por la higiene y el orden. 15. Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza. 16. La enfermera le hace participar en su autocuidado. 17. La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo. 18. La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulacion. 19. La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa 20. La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamentos en casa. 					

ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

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

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Dentro de los beneficios está la contribución al desarrollo de la investigación, la cual servirá de aporte científico a la mejora continua con resultados que podrán extenderse a ámbitos nacionales.

Nombres y Apellidos:

DNI:

FIRMA

ANEXO 3: TABLA POR INDICADORES

ITEMS	TA		A		I		D		TD		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza	15	22	47	67	5	7	2	3	1	1	70	100
La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio	12	17	35	50	13	19	8	11	2	3	70	100
Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera	14	20	39	56	12	17	3	4	2	3	70	100
La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la)	12	17	31	46	21	30	3	4	3	4	70	100
Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera	13	19	46	66	8	11	1	1	2	3	70	100
La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar	13	19	25	36	22	31	4	6	6	8	70	100
La enfermera le saluda y trata por su nombre	3	4	26	37	19	27	17	25	5	7	70	100
La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha	6	8	21	30	21	30	17	25	5	7	70	100
La enfermera le brinda un trato amable	5	7	13	19	21	30	40	43	1	1	70	100
La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.	7	10	17	24	17	25	26	37	3	4	70	100
La enfermera acude oportunamente al llamado	7	10	26	37	11	16	25	36	1	1	70	100
La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas.	9	13	22	31	24	35	12	17	3	4	70	100
La enfermera Mantiene la privacidad del paciente	11	16	4	6	5	7	50	71	0	0	70	100
El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden	10	14	47	67	13	19	0	0	0	0	70	100

Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza	6	8	21	30	27	39	9	13	7	10	70	100
La enfermera le hace participar en su autocuidado	6	8	43	62	17	25	3	4	1	1	70	100
La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo Confort y reposo	4	6	50	71	14	20	2	3	0	0	70	100
La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n	5	7	30	49	19	27	10	14	2	3	70	100
La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa	5	7	36	52	22	32	6	8	1	1	70	100
La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamentos en casa	6	8	39	56	20	29	4	6	1	1	70	100

ANEXO 4: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Percepción de la calidad de atención de la Enfermera	Es la respuesta expresada del paciente en torno a los componentes: humana-entorno y técnico-científico cerca de calidad de atención de la enfermera.	Dimensión Humana	Comunicación	Totalmente de acuerdo: 5ptos
			Amable	De acuerdo: 4ptos
			Oportuna	Ni de acuerdo ni en desacuerdo – 3ptos En desacuerdo: 2ptos Totalmente en desacuerdo: 1pto
		Dimensión Entorno	Privacidad	Totalmente de acuerdo: 5ptos
			Comodidad	De acuerdo: 4ptos
			Libre de Riesgo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo – 3ptos En desacuerdo: 2ptos Totalmente en desacuerdo: 1pto
		Dimensión Técnico-Científico	Efectividad	Totalmente de acuerdo: 5ptos
			Eficacia	De acuerdo: 4ptos
			Eficiencia	Ni de acuerdo ni en desacuerdo – 3ptos
			Seguridad	En desacuerdo: 2ptos Totalmente en desacuerdo: 1pto

ANEXO 5: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE APLICÓ EL INSTRUMENTO



PERÚ

Ministerio
de Salud

Vice-Ministerio
de Promoción y
Atención en Salud

Hospital Nacional
Sergio E. Bernal

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"MÓDULO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

MEMORANDO N° 374 - OF-ADEI-HSEB-2022

A : M.C. Jose Alberto Araujo Ramirez
Jefe Dpto. de Emergencia- HNSEB

ASUNTO : Autorización para ejecución de proyecto de investigación

FECHA : Comas, 22 de setiembre de 2022

Mediante el presente me dirijo a usted para solicitarle brindar las facilidades al investigador:

VARAS PILCO BRISSETH ALESSANDRA

quien realizará en el Departamento a su cargo la ejecución del estudio "Percepción del paciente acerca de la Calidad de atención de la Enfermera en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional sergio E. Bernal - 2022".

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente, en aras de promover la investigación en nuestro Hospital.

Atentamente

HOSPITAL NAC. SERGIO E. BERNAL
Rosanka C. Garcia Bazan
ROSANKA C. GARCIA BAZAN
Jefe D.C. Apoyo a la Diagnóstico e Investigación
CNP. 31703 TURE. 16483

Cc.
Archivo
RCGB/jtc