



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA

UNIDAD DE POSGRADO

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

**Percepción del paciente sobre la calidad de atención
en la dimensión humana que brinda el profesional de
enfermería a pacientes en el Servicio de Medicina y
Cirugía – Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón –
Chimbote 2011**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería Intensivista

AUTOR

Tania Iliana GUANILO LECCA

ASESOR

Marina CONDEZO MARTEL

Lima - Perú

2013

RESUMEN

TÍTULO PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN HUMANA QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA PACIENTES EN EL SERVICIO DE MEDICINA Y CIRUGIA - HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – CHIMBOTE. 2011

El presente estudio corresponde a una investigación de tipo cuantitativo, nivel aplicativo cuyo método es el descriptivo. La población muestral estará conformada por 45 pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, ubicado en el distrito de Nuevo Chimbote provincia del Santa departamento de Ancash.

La técnica que se utilizará será la escala de Licker Modificada, que consta de presentación, instrucción y 28 ítems, el cual será sometido a validez de contenido y constructo a través del juicio de expertos (8) y procesado en la tabla de concordancia y prueba binomial.

El objetivo general Determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención en la dimensión humana que brinda el profesional de enfermería a los pacientes en los servicios de medicina y cirugía en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote julio – setiembre del 2011

Los objetivos específicos, Identificar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención en la dimensión humana que brinda el profesional de enfermería a los pacientes en los servicios de medicina y cirugía en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote julio – setiembre del 2011 e

Describir la percepción del paciente acerca de la calidad de atención en la dimensión humana que brinda el profesional de enfermería a los pacientes en los servicios de medicina y cirugía en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote – julio – setiembre del 2011

Para llevar a cabo el presente estudio se realizarán los trámites administrativos a través de una solicitud que se emitirá a la Oficina de departamento de programa de investigación y capacitación del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón para obtener la autorización y las facilidades para ejecutar la investigación.

Luego de concluida la recolección de datos, se comenzara a procesar de forma manual de acuerdo a las tablas estadísticas pre establecidas

Para el procesamiento y análisis estadístico se utilizara los programas de Microsoft Excel para la elaboración de gráficos posteriores. Para la medición de la variable se utilizó tablas estadísticas.

Los resultados están presentados en cuadros estadísticos, el análisis se realizó de manera descriptiva mediante la constatación de datos con la base teórica del presente trabajo y de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos. Para la medición de la variable se utilizó la Escala de Statones y se valoró en favorables, medianamente favorable y desfavorable.

- Favorables.....67 - 84 puntos.
- Medianamente favorable..... 50 - 66 puntos.
- Desfavorable..... Menor de 49 puntos.

Llegando a la conclusión que del 100% de pacientes (45) el 46.67% (21) percibe la calidad de atención en la dimensión humana que brinda el profesional de enfermería en los servicios de medicina y cirugía como medianamente favorable con una tendencia a favorable posiblemente esta tendencia a favorable se debe a que actualmente está claro que los cuidados también tienen una dimensión afectiva, que incorpora una dimensión humanista donde los clientes ponen énfasis en las tareas de cuidados enfermeros, aunque también quieren que las enfermeras sean amables, simpáticas, consideradas y cuidadosas en la manera que prestan los cuidados.

SUMMARY

This study constitutes a quantitative research, application level descriptive. The method in which the sample population will consist of 45 patients hospitalized in the medicine and surgery of Eleazar Guzman Barron Regional Hospital, located in the district of Nuevo Chimbote province the Santa department of Ancash.

The technique used is the Modified Licker scale, consisting of presentation, instruction and 28 items, which will be submitted to content and construct validity through expert judgment (8) and processed in the concordance table and test binomial.

The overall objective Determine the patient's perception about the quality of care in the human dimension that provides the nurse to patients in medical and surgical services in the Regional Hospital Eleazar Guzman Barron - Chimbote July - September 2011

The specific objectives, identify the patient's perception about the quality of care in the human dimension that provides the nurse to patients in medical and surgical services at the Regional Hospital Eleazar Guzman Barron - Chimbote July - September 2011 and

Describe the patient's perception about the quality of care in the human dimension that provides the nurse to patients in medical and surgical services at the Regional Hospital Eleazar Guzman Barron - Chimbote - July - September 2011

To carry out this study was conducted administrative procedures through a request to be issued to the department Office of research and training program of the Regional Hospital Eleazar Guzman Barron for permission and facilities to carry out the investigation.

After completion of the data collection process is started manually according to pre-established statistical tables

For processing and statistical analysis programs were used Microsoft Excel for charting later. For the measurement of the variable used statistical tables. The results are presented in tables and / or statistical graphs, the analysis will be carried out by a finding descriptive data with the theoretical basis of this study and according to the statistical results obtained. For the measurement of the variable is used Statones Scale and assess them favorable, moderately favorable and unfavorable.

- Favorable 67-84 points.
- moderately favorable 50-66 points.
- Unfavourable Low of 49 points.

Concluding that 100% of patients (45) 46.67% (21) perceived the quality of care in the human dimension that provides the nurse in medicine and surgery services as moderately favorable with a positive trend possibly this positive trend is because it is now clear that care also have an affective dimension, which incorporates a humanist dimension where customers emphasize nursing care tasks, but also want the nurses are kind, sympathetic, considerate and careful in the way they provide care.