

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

E.A.P. DE ENFERMERÍA

Opinión que tienen los pacientes del servicio de medicina general sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza

TESIS Para optar el título profesional de LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTOR

Angela Maria Quispe Ninantay

LIMA – PERÚ 2005

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL
HOSPITAL NACIONAL DE EMERGENCIAS
“JOSÉ CASIMIRO ULLOA”**

A la Lic. Juana Durand Barreto
por la asesoría técnica y
especializada.

A la Lic. Raquel Canales por las
facilidades brindada en la aplicación del
estudio de investigación en el servicio de
Medicina del HNAL.

A quienes me brindaron su
conocimiento, experiencia
asesoría y aliento permanente por
que compartimos el mismo
magnetismo por San Marcos.

A mis padres y hermanos por su amor, ternura y comprensión, que hacen que ame la vida y ame más mi profesión.

A las enfermeras porque ellas representan las manos del buen Dios.

A mi Alma Mater, fuente de inspiración.

ÍNDICE

	Pág.
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
INDICE	vi
INDICE DE GRAFICOS	viii
RESUMEN	ix
PRESENTACIÓN	xiii

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.- Planeamiento, delimitación del Problema	1
2.- Formulación del problema	3
3.- Justificación.....	3
4.- Objetivos.....	3
5.- Propósito.....	3
6.- Antecedentes de estudio	4
7.- Base Teórica Conceptual – analítica.....	7
8.- Definición Operacional de términos.....	16

CAPITULO II: MATERIAL Y METODO

1.- Tipo y nivel de investigación	17
2.- Método.....	17
3.- Descripción de la sede de estudio	17
4.- Población/Muestra	18
5.- Técnica(s) e instrumentos de recolección de datos.....	18
6.- Validez y Confiabilidad del Instrumento	19
7.- Procedimiento, análisis de datos	19

CAPITULO III : RESULTADOS Y DISCUSION DE LOS DATOS

1.- Presentacion, analisis e interpretacion de los datos 21

CAPITULO IV : CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

1.- Conclusiones 30

2.- Recomendaciones 31

3.- Limitaciones 32

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 33

BIBLIOGRAFÍA..... 35

ANEXOS

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N°		PAG
01	OPINIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA	24
02	OPINIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN TÉCNICA EN EL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA	26
03	OPINIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL EN EL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA.	28
04	OPINIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN CONFOR EN EL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA.....	29

RESUMEN

La globalización en la que vivimos ha traído constantes cambios en el comportamiento de las sociedades y de los individuos, así como en los profesionales de la salud. Frente a ello la enfermera tiene como misión proporcionar cuidados a la población usuaria a través de una atención de calidad basado en el conocimiento, habilidad profesional, calidez, aplicación de juicios y razonamientos acertados, demostrando responsabilidad en su labor con el fin de dar satisfacción al usuario.

Al interactuar con los pacientes del servicio de medicina general del Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante la practica refieren que la enfermera al brindarle el cuidado se muestra mecanizada en su trabajo, tiene un mal trato y es indiferente ante los gritos y lamentos de dolor u otras necesidades derivada de la enfermedad del usuario.

Por este motivo se considero necesario realizar el presente estudio titulado “Opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de atención de la enfermera en el servicio de medicina general del Hospital Nacional Arzobispo Loayza“, con el objetivo general de; determinar la opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería y como objetivos específicos; identificar la opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en las dimensiones técnico, interpersonal y de confort.

El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los pacientes hospitalizados en los ambientes de medicina general (255) siendo la muestra 80 pacientes. El instrumento que se utilizó para la recolección de la información fue un formulario tipo escala de Lickert y la técnica fue la entrevista.

Los hallazgos más significativos fueron que la opinión de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería es en su mayoría medianamente favorable tanto en la dimensión técnica, interpersonal y de confort de la calidad.

PALABRAS CLAVES: Opinión, paciente, calidad, atención de la enfermera.

SUMMARY

The globalization in which we live has brought constant changes in the behavior of the societies and of the individuals, as well as in the professionals of the health. In front of it the nurse has as mission to provide cares to the population user through an attention of quality based on the knowledge, professional ability, warmth, application of trials and guessed right reasonings, demonstrating responsibility in her work with the purpose of giving satisfaction to the user.

To the interaction with the patients of the service of general medicine of the Hospital National Archbishop Loayza during he/she practices it they refer that the nurse when offering him the care is shown mechanized in her work, she has a wrong treatment and you/he/she is indifferent in the face of the screams and pain laments or other derived necessities of the user's illness.

For this reason you considers necessary to carry out the present titled study "Opinion that you have the patients about the quality of the nurse's attention in the service of general medicine of the Hospital National Archbishop Loayza", with the general objective of; to determine the opinion that you/they have the patients about the quality of infirmary attention and as specific objectives; to identify the opinion that you have the patients about the quality of infirmary attention in the dimensions technician, interpersonal and of comfort.

The present study is of level applicative, quantitative type, simple descriptive method of traverse court. The population was conformed by all the patients hospitalized in the atmospheres of general medicine (255) being the sample 80 patients. The instrument that was used for the gathering of the information was a form type scale of Lickert and the technique was the interview.

The most significant discoveries were that the opinion of the patients about the quality of infirmity attention is so much in its fairly favorable majority in the technical, interpersonal dimension and of comfort of the quality.

KEY WORDS: Opinion, patient, quality, the nurse's attention.

PRESENTACIÓN

El proceso de globalización ha traído consigo la introducción de nuevos enfoques como la calidad de atención que aplicado a la salud, el cual se fundamenta en la aplicación de la ciencia y la tecnología en beneficio del usuario evita y/o disminuye los riesgos en su salud, teniendo en cuenta las dimensiones técnicas, interpersonales y el confort. Es por ello que la enfermera debe establecer desde el inicio un proceso interpersonal dinámico y continuo en todas las etapas del ciclo vital del paciente, valiéndose de su preparación científica, técnica, ética y deontológica, utilizando dichos conocimientos en la identificación y priorización de las respuestas humanas y/o problemas, en el diagnóstico y en el desarrollo e implementación de planes de cuidado, considerando los aspectos psicológicos, espirituales y socioculturales, con el fin de dar satisfacción al usuario.

Debido a éstos cambios que se suscitan en el entorno laboral, ello puede repercutir de alguna manera en la conducta de los profesionales de la salud, afectando su desempeño laboral y en consecuencia en la calidad de atención que brinda al usuario.

Tal es así que con mucha frecuencia en los servicios de hospitalización se escucha a los pacientes expresar que las enfermeras los maltratan y no los atienden cuando lo solicitan. Ante esta situación se hizo necesario plantear la realización del presente estudio titulado “Opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de atención de la enfermera en el servicio de medicina general del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” con el objetivo de determinar la opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de atención de la enfermera.

Los hallazgos y/o resultados pretenden proporcionar información científica válida que permita que el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza elabore planes estratégicos que contribuya a desarrollar en las enfermeras

estrategias adecuadas para mejorar la calidad de atención, el cual redundará en la relación terapéutica que ofrece el enfermero al paciente y familia.

El trabajo consta de; Capítulo I: **Introducción**, el cual hace referencia al planteamiento, delimitación y formulación del problema, asimismo se plantea la justificación, objetivos, propósito de la investigación, antecedentes de estudio, base teórica conceptual y definición operacional de términos. Capítulo II: **Material y Métodos**, donde se describe el tipo, nivel y método de la investigación, descripción de la sede de estudio, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos. Capítulo III: **Resultados y Discusión**, que incluye la presentación, análisis e interpretación de los datos. Capítulo IV: **Conclusiones, recomendaciones y limitaciones**. Finalmente se presenta las referencias bibliograficas, bibliografía y anexos.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Actualmente vivimos en un mundo de globalización con constantes cambios que han traído como consecuencia modificaciones en el comportamiento de las sociedades y necesidades de las personas. Frente a ello los profesionales de la salud tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población, exigiendo del profesional de enfermería una atención de calidad fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, mediante la aplicación de juicios y razonamientos acertados en un sistema de valores claros y convenientes demostrando responsabilidad en el quehacer de sus funciones ya que el usuario tiene derecho a recibir la mejor calidad de atención.

Al respecto cabe destacar lo referido por Leddy y Pepper (1), quien señala: “Conforme el usuario adquiere mayores conocimientos a través de la educación formal y tiene acceso a la educación informal, adquiere la capacidad de saber más y de plantear sus demandas en forma eficiente y visible. Por ello enfermería debe estar consciente de este incremento en los conocimientos y complejidad del usuario y prepararse para responder de manera calificada y fundamentada en conocimientos acerca de las acciones y decisiones sobre el estado de salud, ya que el usuario tiene derecho a saber al respecto”. Por esta razón según Salinas C. Laguna J, Mendoza M (2) (1994) refieren:

“Los usuarios esperan cortesía, un ambiente agradable, tiempos de espera reducidos, privacidad, información médica completa, personal calificado, diagnóstico y tratamiento eficiente”. Respecto a la calidad Vargormeligen y Martínez (3) (1996) refieren: “La calidad se mide según el grado en el que los servicios de salud satisfacen las necesidades de la población. La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibieron y del grado de oportunidad y de amabilidad con el cual el servicio fue brindado. El usuario se enfrenta, generalmente, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar. Por ello todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados y de esta forma facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario”

En el Hospital Nacional Arzobispo Loayza , al interactuar con los pacientes del servicio de medicina general refieren: “ Las enfermeras sólo se acercan para administrar el tratamiento, tomar la presión arterial y temperatura, no se acercan a saludarnos, ni a preguntarnos como hemos amanecido”, “a veces nos sentimos solos y queremos algún apoyo emocional, durante la noche se escucha lamentos y gritos de dolor por parte de otros pacientes, pero la enfermera ni siquiera aparece o se hace de la vista gorda, parecen que esperan que sea las 10 pm para irse a dormir.....no hay derecho”. Al respecto las enfermeras expresan: “es que hay excesivo trabajo”, “el paciente es muy exigente...a cada rato llama”, “sólo saben reclamar y no se dan cuenta que no hay recursos, hacemos lo que podemos, además algunas colegas tienen su familia, tienen que ver a sus hijos, tenemos nuestros problemas, uno llega al trabajo y se encuentra con más problemas, uno tiene su limite...dice basta”

Por lo expuesto se creyó conveniente formular la siguiente interrogante:

¿Cuál es la opinión de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina general del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?

La enfermera debido a la naturaleza de su trabajo va enfrentar con mucha frecuencia diversos problemas a nivel intra o extra institucional afectando su equilibrio psicoemocional el cual puede verse reflejado en la calidad de atención que brinda, de ahí la importancia de que la enfermera tenga un manejo adecuado con el paciente, teniendo en cuenta que las relaciones interpersonales con el paciente deben ser oportunas, continuas, dinámicas y libre de riesgos donde el paciente a través de su opinión exprese la satisfacción por la atención que recibe permitiendo de esta manera medir la calidad de atención que brinda la enfermera en el H.N.A.L..

Los objetivos que se formularon para alcanzar el logro del estudio fueron: Determinar la opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de la atención de la enfermera del servicio de Medicina General del HNAL, identificar la opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de la atención de la enfermera en la dimensión técnico del servicio de Medicina General del HNAL, identificar la opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de la atención de la enfermera en la dimensión interpersonal del servicio de Medicina General del HNAL, identificar la opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de la atención de la enfermera en la dimensión confort del servicio de Medicina General del HNAL.

El propósito del estudio estuvo orientado a que con los hallazgos y/o resultados permita que el Departamento de Enfermería elabore planes estratégicos que contribuya a desarrollar en la enfermera estrategias adecuadas que contribuya en la calidad de atención que brinda al paciente mediante cursos de capacitación, realización de talleres sobre relaciones humanas, técnicas que mejoren las relaciones interpersonales enfermera – paciente, entre otras.

Al realizar la revisión de **antecedentes** de estudio se encontró en el ámbito internacional lo siguiente:

Iván Caligiore y Javier Díaz, en 1999, en Venezuela, realizaron un estudio sobre: “Satisfacción del Usuario del Área de Hospitalización de los Hospitales del Tercer Nivel

Mérida Venezuela”. Los objetivos fueron: Determinar la opinión del usuario de los servicios de Hospitalización de adultos con relación a la atención de salud recibida en un hospital de tercer nivel de atención de Mérida, y destacar la opinión del usuario sobre la calidad de la atención de enfermería. El método utilizado fue el descriptivo, longitudinal y de campo. La población estuvo conformado por 468 usuarios adultos. La muestra estuvo conformada por 210 usuarios la que se obtuvo a través del muestreo aleatorio simple. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Las conclusiones fueron entre otros:

“La mayoría de los usuarios encuestados (83%) que estuvieron hospitalizados en los servicios durante 1999, consideran que la atención recibida es buena y que la misma ha cubierto sus expectativas. Un alto porcentaje (58%) de los usuarios opinan que el personal (médicos y enfermeras) que les atendieron fueron corteses y colaboradores. De igual manera consideran que el personal de enfermería los tratan de forma amable y amigable. La totalidad de los usuarios de la muestra señalan que cuando acudieron al hospital y solicitaron atención medica fueron atendidos, pero sin embargo hay que destacar que la mitad de ellos manifiestan que se les atendió rápidamente al llegar a la emergencia y luego fueron trasladados al servicio de hospitalización correspondiente. Con relación al cumplimiento oportuno de los medicamentos indicados durante su estadía hospitalaria, el 89% manifestó de forma positiva y el resto respondió que lo recibió ocasionalmente por carecer de medios para obtener los mismos. También se le inquirió sobre quienes informaran sobre los medicamentos indicados durante su estadía hospitalaria, al respecto el 82% de los usuarios de la muestra respondió que el personal de enfermería se encargaba de esta labor” (4)

En el ámbito Nacional encontramos los siguientes estudios:

Eufemia Marroquín; Silvia Salazar y Yolanda Jara, en 1991, en Lima, realizaron un estudio titulado ”Opinión que tienen los pacientes hospitalizados sobre la atención de enfermería que reciben durante el periodo post operatorio mediato en el Departamento de Cirugía adultos INEN”. Los objetivos fueron: Identificar la opinión que tienen los pacientes hospitalizados sobre la atención que recibe de la enfermera durante el periodo post operatorio mediato, determinar las áreas críticas en la atención de enfermería que influyen en la opinión que tienen los pacientes hospitalizados sobre la atención de enfermería que reciben durante el periodo de post operatorio mediato. El método utilizado fue el descriptivo de corte transversal y prospectivo. La población estuvo

conformada por 168,66 pacientes como promedio mensual. La muestra fue de 85 pacientes por muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento que se utilizó fue el formulario tipo cuestionario y la técnica fue la entrevista. Las conclusiones fueron entre otros:

“Podemos concluir que existe un preocupante 35,29% de pacientes que no pueden identificar a la enfermera por el escaso acercamiento que esta desarrolla durante su trabajo. Si bien el 55,29% opina favorablemente sobre la orientación que recibe de la enfermera vemos que el 44,70% tiene opinión desfavorable y nos lleva a reflexionar y poner más énfasis en la orientación. Del total de los pacientes encuestados; la mayoría con un 82,35% recibe directamente de la enfermera la administración de sus medicamentos, no teniendo el mismo porcentaje los controles post operatorios mediatos, como la dificultad respiratoria, control de la herida operatoria, que son puntos muy importantes, que no solo el médico está en capacidad de solucionar. El 31,76% de los pacientes encuestados recibe un trato cortés y respetuoso y vemos que el 72,94% no recibe orientación sobre el cuidado en el hogar. En cuanto al apoyo psicológico que se brinda a los pacientes en el INEN, el porcentaje que marca es la medianamente favorable por lo que es recomendable que la enfermera ponga más interés en la parte psicológica, vital especialmente para el paciente oncológico. Se constituye en una preocupación el hecho de que la enfermera no esté considerando la orientación al paciente y familia, como parte de su función asistencial, por lo que el paciente tiene de ello una opinión desfavorable, que debe destacar en el trabajo. Por lo anteriormente expuesto podemos concluir que existe opinión favorable en lo concerniente a la labor asistencial más no así con respecto al apoyo psicológico y personal social. El área crítica que se aprecia por tanto es la de personal y psicológica” (5)

Gloria Lizama, en 1981, en Lima, realizó un estudio titulado “Opinión del paciente hospitalizado sobre la labor asistencial de la enfermera”. Los objetivos fueron: Identificar y valorar la opinión que tiene el paciente sobre la labor asistencial de la enfermera. El método que utilizó fue el descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 100 pacientes obtenido por muestreo no probabilístico de conveniencia. El instrumento que utilizó fue un formulario tipo escala de Lickert. Las conclusiones fueron entre otras:

“La tendencia en relación a las actividades de atención directa que realiza la enfermera en el cuidado del paciente, es medianamente favorable pues el 60% de los pacientes consideraron que ellas cumplen con satisfacción sus necesidades físicas y psicológicas y una minoría 30% de pacientes afirman que solo satisfacen sus necesidades físicas”(6)

Oscar Huapaya, en 1996, en Lima, realizó un estudio titulado "Expectativa del paciente en la admisión, respecto a la atención de enfermería humanizada y su percepción sobre la calidad de la misma en el momento del alta en el servicio de cirugía del HNGAI". Los objetivos fueron: Determinar las expectativas que tiene el paciente al momento de la admisión, respecto a la atención de enfermería humanizada y su percepción sobre la calidad de la misma en el momento del alta en el servicio de cirugía. El método que utilizó fue el descriptivo transversal, correlacional. La población estuvo conformada por 96 pacientes obtenido por muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento que utilizó fue un formulario tipo opinario escala de Lickert. Las conclusiones fueron entre otras:

“La calidad de atención humanizada que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía es de nivel medio ya que prioriza las necesidades biológicas y en forma mínima las necesidades psicoemocionales.”(7)

Doris Chirinos, en 1998, en Lima, realizó un estudio titulado "Opinión del usuario respecto a la atención de la enfermera en el servicio de hospitalización del HNAL". El objetivo fue: Identificar la opinión del usuario respecto a la atención que brinda la enfermera en los servicios de hospitalización del HNAL. El método que utilizó fue el descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 120 pacientes obtenido por muestreo probabilístico aleatorio. El instrumento que utilizó fue un formulario tipo escala de Lickert. Las conclusiones fueron entre otras:

“La satisfacción del usuario esta asociado a la calidez buen trato brindado por la enfermera desde el ingreso del mismo a los servicios de hospitalización”(8)

De acuerdo a los estudios revisados se puede expresar que si bien es cierto existe opiniones favorables en la mayoría de los pacientes en relación a la atención que brinda la enfermera tanto en el aspecto físico como emocional, sin embargo existen algunos aspectos que ponen de manifiesto la escasa interacción enfermera paciente, así como la

escasa educación que brinda la enfermera al paciente. En tal sentido es importante realizar estudios sobre la calidad de atención que brinda la enfermera al paciente en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

A continuación se presenta el **marco teórico** que da sustento a los hallazgos:

Según la OMS define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgos de efectos, y la máxima satisfacción del paciente”(9). Algunos autores incluyen en esta definición el uso adecuado de los recursos o eficiencia, según Avedis Donavedian define la calidad como: “La aplicación de la ciencia y tecnología médica en forma tal que maximice los beneficios de la salud de la población sin aumentar en forma proporcional sus riesgos”(10) Mientras que Romer y Montoya Aguilar (11) dicen, que calidad es el desempeño apropiado (acorde con las normas) de la investigación que se saben son seguras, que la sociedad en mención puede costear y tiene la capacidad de producir impactos sobre la mortalidad, morbilidad, la incapacidad y desnutrición. Miguel Jamer agrega, calidad son atributos tangibles e intangibles a los productos y/o servicios que la organización produce y/o brinda, en satisfacer plena y constantemente las necesidades del cliente. Edward Deming resume diciendo, “Calidad es hacer lo correcto en forma correcta, de inmediato”. (12)

El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de beneficios que riesgos. La calidad de atención en salud según Avedis Donavedian tiene 3 dimensiones: Componente técnico, interpersonal y confort.

La dimensión técnica, hace referencia al conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios de salud como: La características de la utilización de los servicios, los resultados de salud, la estructura física, servicios y equipos y las oportunidades de formación del personal. Esta dimensión considera seis aspectos fundamentales: eficiencia, competencia profesional, eficacia, continuidad,

accesibilidad y seguridad. **La dimensión interpersonal**, se refiere a las relaciones que mostramos entre los operadores y usuarios, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario teniendo como ejemplo: El comportamiento del personal médico con los usuarios, el nivel de comunicación entre usuarios y operadores de servicios y el interés, amabilidad y respeto por los usuarios. **La dimensión confort**, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: La ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, los servicios públicos adecuados (teléfono) la señalización, la limpieza y orden de los ambientes. El nivel alcanzado por la dimensión técnico, interpersonal y el confort se traduce en la satisfacción del usuario es decir la complacencia por las condiciones en que se brinda el servicio.

Para los usuarios, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse de manera cortés y en el momento que los necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en; la eficiencia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y la comodidad. (13)

La eficiencia, es la capacidad de suministrar el mayor beneficio utilizando los recursos con los que se cuenta. **La accesibilidad**, es el grado de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los usuarios donde requiere ser atendido. **La continuidad**, es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento **Las relaciones interpersonales**, es el grado de interacción y comunicación que existe entre los proveedores de salud y los usuarios, es decir las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes, donde exista una actitud abierta y sensible por parte del prestador del servicio, un trato digno y respetuoso con confianza, empatía e información donde el usuario se sienta satisfecho de recibir explicaciones o información detallada del diagnóstico, los exámenes y tratamiento. **La comodidad**, se relaciona con el confort que ofrece la estructura física del establecimiento de salud, aspectos visuales como la limpieza, la señalización de los servicios, el uniforme del personal de salud, la privacidad del ambiente, la no presencia de gente ajena en la consulta, la ausencia de contradicciones de opinión médica.

Para los servicios de salud la atención brindada es de calidad cuando la atención se brinda a tiempo sin demora tratando de obtener cooperación y participación de los pacientes en decisiones relacionadas al proceso de prestación de los cuidados mediante actividades de prevención, detección y tratamiento oportuno basados en principios científicos y en el uso eficiente de tecnología apropiada, recursos profesionales y el proceso de comunicación.

Calidad de cuidados de enfermería, es considerada por el colegio de Enfermeras del Perú como un trabajo endógeno, no se impone ni basta que el jefe este empeñado en ella (SENGE 1999). Es una tarea en que participa todo el equipo de trabajo, en el sentido que la contribución de cada persona es importante para el logro de los resultados, es decir, se trata de crear una cultura de calidad de la atención que brinda los servicios de enfermería, aplicando mecanismos autorregulatorios que privilegien la crítica constructiva, la autosuperación y la satisfacción por el trabajo bien hecho.(14)

El Consejo Internacional de Enfermeras a señalado que “la responsabilidad fundamental de la enfermera es cuádruple: promover la salud, evitar enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento”.(15)

La enfermería como disciplina de las ciencias de las salud, es un servicio especial en la atención de la salud que se caracteriza por el establecimiento de un proceso interpersonal, dinámico y continuo con la persona para identificar y resolver los problemas de naturaleza biopsicosociocultural en el mantenimiento del equilibrio entre el y su medio ambiente, en todas las etapas del ciclo vital, mediante actividades preventivo promocionales, recuperativo y de rehabilitación valiéndose de su preparación científica, ética, deontológico, técnica y de la realidad nacional que ayuda a comprender al hombre como a una unidad sin olvidar el ente espiritual; tomando decisiones y empleando juicio crítico en la solución de la problemática que se presenta en el diario que hacer. (16).

La enfermera es una profesional capacitada con el conocimiento avanzado, que demuestra competencia clínica, identifica y prioriza las necesidades en el cuidado,

diagnostica y desarrolla e implementa planes terapéuticos de cuidados. La asistencia total o individualizada del paciente esta a su cargo desde la admisión hasta el alta y de esta forma la enfermera tiene la oportunidad de llevar a cabo su papel profesional de una manera directa. La razón de la enfermera es el paciente y por ello acepta la responsabilidad total en cuanto a la calidad de atención que brinda. Este tipo de asistencia se dirige a la satisfacción total de las necesidades individuales, así como de la biopsicosociales del paciente. La enfermera debe incluir al paciente y familia de manera directa en todas las facetas de su cuidado, es así como la enfermera viabiliza la comunicación con otros miembros del equipo de salud, lo cual le permite proporcionar continuidad en su cuidado garantizando una asistencia de calidad. (17)

El rol de la enfermera como miembro del equipo de salud es importante, su habilidad es complemento necesario, en todas las ramificaciones del campo de la medicina, la enfermera contribuye con sus conocimientos y experiencias, brindando al paciente los cuidados en los aspectos; psicológicos, espirituales y juicio cultural. De modo que debe comprender lo que el paciente y su familia experimentan sobre la enfermedad y su tratamiento, con el fin de administrar los cuidados óptimos (18).

El rol del profesional de enfermería en el servicio de medicina general es considerada de gran importancia, sus funciones están relacionadas con la aplicación del proceso de atención de enfermería empezando por la valoración, el estado nutricional y el examen físico, el apoyo psicológico, preparación para procedimientos y manejo de pacientes de alto riesgo así como las actividades de gestión. **La valoración** es el primer paso a seguir en el proceso de atención de enfermería, se inicia con la identificación de la enfermera ante el paciente y viceversa, motivo de consulta, exámenes de laboratorio, radiografías de tórax, otros exámenes complementarios, antecedentes de alergias, medicamentos que esta ingiriendo y que puedan influir en el desarrollo del procedimiento, horas de ayuno, peso y talla, otro aspecto importante es **la valoración del estado nutricional**, la enfermera necesita conocer todos los factores que afectan el estado nutricional: incluyen edad y etapa del desarrollo, sexo, estatura, peso usual, peso actual, costumbres en cuanto a actividades diarias y grado de actividad, patrón usual de

alimentación y cualquier alteración reciente del mismo e ingestión actual de alimentos y líquidos. La enfermera también debe saber si el paciente recibe dieta especial, si la sigue, asimismo, sus creencias religiosas, origen étnico, si tiene algunas creencias especiales sobre los alimentos y su actitud hacia la alimentación. **El examen físico**, es importante para obtener datos objetivos del paciente, analizar las características semiológicas normales, detectar alteraciones que presente el paciente, es un procedimiento céfalo – caudal donde están involucrados todos los órganos y sistemas del cuerpo humano, el examen físico permite observar, interrogar y examinar, al mismo tiempo permite evaluar y anotar signos vitales. **El apoyo psicológico** antes del procedimiento es indispensable en el paciente, debe recibir un trato amable, cordial, expresándole palabras que le den seguridad, confianza, a fin de minimizar el grado de ansiedad, nerviosismo o depresión que presenta ante esta situación que para muchos es desconocida, explicándole en que consiste lo que se va a realizar y lo que podría sentir, el tiempo aproximado de duración y lo importante de su colaboración.

La enfermera debe reflexionar sobre su trato al paciente, debe llamar al paciente por su nombre e intentar establecer una relación profesional – paciente, confianza para preguntar por su estado, dolor, etc.; debe saber hablar y escuchar al paciente, para detectar posibles complicaciones clínicas, valorar si el paciente esta usando sus facultades intelectuales o están ensombrecidos, para evaluar no sólo un estado de lucidez sino su entrada en un proceso patológico, la enfermera debe aportar seguridad y con ello, tranquilidad al paciente dándole a conocer su nombre, proporcionándole una explicación concisa y adecuada acerca de los procedimientos que se le van a realizar, diferenciando la información orientativa de la información clínica explicándole el mecanismo de su entorno; apoyando el esfuerzo y colaboración del paciente con refuerzos positivos, por ser ello un voto de confianza que les anima a seguir adelante, cuidando de los comentarios delante de los pacientes, pues no sólo les aumenta su angustia, sino que también son fuente de gran incertidumbre. (19)

El manejo de pacientes de alto riesgo consiste en que la enfermera debe estar preparada para reconocer rápidamente las distintas patologías concomitantes manejo de la farmacología específica, sus diluciones y administración, efectos secundarios y colaterales, utilización de respiradores, interpretación de gases arteriales en sangre y

otros análisis específicos. Estar adiestrado en RCP, sondas vesicales y naso-gástrica. Interpretación del monitoreo electrocardiográfico etc (20) y **las actividades de gestión** están dadas por el tipo de coordinación, comunicación e información que realiza con los demás miembros del equipo de salud.

La satisfacción del paciente debe ser tomado en cuenta por parte de la enfermera. Toda vez que el profesional de enfermería satisface las necesidades del paciente, y para ello debe hacerlo presentándose de manera cortés en el momento que lo necesite a fin de lograr la eficiencia, competencia profesional, eficacia, continuidad y seguridad, es decir la enfermera durante un procedimiento debe brindar una buena atención en base al conocimiento científico, habilidad y desempeño para la obtención de resultados óptimos, evitando interrupciones, suspensiones y repeticiones innecesarias, reduciendo riesgos y peligros al paciente, asimismo debe mantener una buena relación interpersonal basado en el trato digno, el respeto, la confianza, empatía, seguridad e información y debe proporcionar comodidad durante su estadía.

El usuario tiene derecho a recibir una atención de calidad. La necesidad del paciente es una sensación de carencia que debe ser satisfecha. Para ser un elemento terapéutico, la enfermera debe conocer las necesidades y sentimientos, así como las maneras de satisfacerlo, (sensación del ser amado, impresión de confianza, impresión de estima y respeto propios). El paciente debe confiar en la enfermera como una persona que se preocupa, para ello la enfermera necesita comprender su propia conducta y el efecto que dicha conducta produce en la atención prestada al paciente. La calidad de atención que brinda la enfermera también influirá en la relación enfermera- paciente y dependiendo de ésta el paciente recepcionará como mala o buena la calidad de atención.(21).

Asimismo a nivel de usuarios una atención de calidad incluye: tener información (sobre ventajas y riesgos de las intervenciones), tener acceso a sistemas de provisión de servicios sin importar su situación económica, status social, creencia religiosa, estado civil, ubicación geográfica o características que los haga parte de un grupo determinado,

tener derecho a decidir de manera autónoma e informada, tener privacidad en la atención, derecho a la confidencialidad, a un trato digno (cortés, considerado, respetuoso), a instalaciones adecuadas, a tener continuidad en la atención (referencia y seguimiento son dos aspectos muy importantes de este derecho), a opinar y sugerir cambios o mejoras. (22)

La opinión del paciente sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es de suma importancia, **la opinión** es: "una manifestación de un fenómeno psicobiológico y social complejo que tiene relación con los estímulos del medio y las características de quien recibe el estímulo" (23). Smirnov, refiere: "las opiniones reflejan la influencia de los estímulos (educación) sobre los órganos sensoriales y se completa y perfecciona con los conocimientos y experiencia pasadas". (24)

Las características individuales son un conjunto de rasgos del ser humano que interactúan de manera recíproca en la conducta humana (percepción, opinión, actitudes etc.) en función al medio ambiente, cultural y social que caracteriza al grupo en el que se desenvuelve. Los modos de conducta, valores aceptados, actitudes, forma de percibir de un acontecimiento, etc tienen relación con la mente; éstos modos están determinados por la socialización que ejerce el grupo social a la que está afiliado el individuo.

Pedro Laín Exralgo, en su obra "Enfermedad con experiencia", plantea "que sentirse enfermo es sentirse amenazado, vivir expresamente con intensidad mayor o menor el riesgo de morir", quien esta enfermo se siente penosamente sólo y esto acrecienta su aflicción y su desvalimiento. (25)

Dentro de ello podemos mencionar las siguientes características individuales del paciente: Edad, sexo, grado de instrucción, estado civil, condición laboral y días de hospitalización.

La edad, esta estrechamente relacionado con el proceso de maduración anatomofisiológico y social que cursa el individuo lo que determina características especiales de comportamiento, es así que los adultos se caracterizan por la plena vigencia de las capacidades físicas e intelectuales y madurez emocional lo que le permite mayor estabilidad y mejor intervención en el cuidado de salud y enfrentar los procesos

de enfermedad. Al respecto Hofling plantea: “este grupo de personas tiene capacidad para razonar para producir, para dar afecto a otras personas y tener descendencia”. (26)

El sexo, cada género presenta características propias como: La fuerza física, función de reproducción diferencia entre aptitudes, intereses y características individuales que está determinada en gran parte por expectativas (papeles sociales). Las mujeres asumen la responsabilidad de madres frente al hogar, además son menos agresivas son más emocionales; en cambio los varones participan en actividades relacionados en la obtención de alimentos que los lleva lejos de la unidad familiar, son más agresivos menos emotivos.

El grado de instrucción, determina el nivel de educación que posee el individuo. La educación es un proceso social que consiste en la adquisición de conocimientos, actitudes, habilidades, costumbres y formas de comportamiento útil y aceptable que es el resultado de un continuo proceso de perfeccionamiento. La educación nos permite comprender el contexto del proceso salud – enfermedad, por otro lado Becerra Armando plantea que en el Perú prima el subdesarrollo y la marginación social determinando entre otros bajos niveles educacionales (existe un porcentaje considerable de analfabetismo e instrucción incompleta, principalmente en la población marginada.(27)

El estado civil, es una característica personal, por lo que implica asumir una serie de obligaciones y responsabilidades consigo mismo, con la familia y la sociedad el matrimonio sigue siendo de mayor valor que otros estados civiles porque presenta una serie de implicancias sociales, jurídicas y psicológicas, de la misma manera el estado civil, soltero, viudo y divorciado lleva a un estado de inestabilidad emocional lo que genera dificultades en la toma de decisiones de su autocuidado y obligaciones sociales.

La condición laboral, determina el tipo de trabajo que ejerce un individuo. El trabajo es definido como “la actividad consciente sea físico o mental, que el hombre realiza con el fin de producir bienes económicos o servicios, siendo la principal fuente de riqueza”, de ella depende la satisfacción de las necesidades, además de ser una actividad eminentemente social, entre sus características se encuentra: es penoso

(obligatorio, responsable, peligroso, fatigoso), tiene un fin económico (producir) es conciente y dignifica al hombre.

Los días de hospitalización, es fundamental para evaluar el entorno hospitalario; un paciente que ha permanecido mayor tiempo hospitalizado puede identificar lo positivo y negativo en el trato recibido por parte de los profesionales de la salud, y tener una percepción más aproximada de la realidad mientras que un paciente que recién ingresa al servicio sólo podría manifestar su primera impresión.

En consecuencia, si la opinión refleja las percepciones del paciente, es imprescindible una adecuada valoración de su estado de salud y las capacidades actuales para interpretar los datos internos y externos, la habilidad para captar, sentir, atender, escuchar, comprender. Del mismo modo es necesario para valorar el contexto de su aprendizaje social, los símbolos predominantes, el significado del contexto hospitalario, el grado de empatía entre pacientes y personal durante la prestación de los cuidados, pues es innegable que a lo largo del proceso de atención se van formando los pacientes su propia opinión acerca del actuar de la enfermera.

A continuación se presenta **la definición operacional de términos** el cual permitirá una mejor comprensión de los términos utilizados en el presente estudio.

Opinión sobre la calidad de atención de la enfermera, es la manifestación verbal que tienen el paciente hospitalizado en el servicio de medicina del HNAL sobre la calidad de atención de la enfermera respecto a las dimensiones técnico, interpersonal y el confort, dicha respuesta es obtenida a través de la escala modificada de Lickert y valorada en favorable, medianamente favorable y desfavorable (Anexo A y B)

CAPITULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal, ya que nos permitirá estudiar la variable tal y como se presenta en la realidad, en un espacio y tiempo determinado.

El área de estudio es el Hospital Nacional Arzobispo Loayza que brinda atención en los servicios de Consultarías Externas, Emergencia y Hospitalización se divide en Medicina general y Cirugía general. Medicina general cuenta con cinco pabellones (1: I, II; 2: I, II; 3: I, II; 4: I, II; 8: I) en las especialidades de Gastroenterología, Cardiología, Angiología, Neumología, Nefrología, Reumatología, Gerontología, Dermatología, Neurología, Psiquiatría, Hematología, Endocrinología e Inmunología. Cirugía general cuenta con un pabellón (6: I, II, III) en las especialidades de Cabeza y Cuello, Cirugía plástica y quemados, Neurocirugía, Oftalmología, Otorrino laringología, Tórax cardiovascular, Traumatología y Urología.

El número de camas asignado en el servicio de medicina general está conformada de la siguiente manera: El pabellón 1 con 60 camas, el pabellón 2 con 60

camas, el pabellón 3 con 60 camas, el pabellón 4 con 50 camas y el pabellón 8 con 25 camas.

La población estuvo conformada por todos los pacientes hospitalizados en los ambientes de medicina general (255), durante el mes de noviembre del 2003.

La muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple con una confiabilidad muestral del 95% y con un error muestral del 7% (Anexo C) quedando conformado por 80 pacientes.

Los criterios de inclusión estuvo dado por todos los pacientes de sexo femenino y masculino, de distinto grupos etáreos, grado de instrucción, estado civil, condición laboral, a partir de dos días de hospitalización, orientados en tiempo, espacio y persona que deseen participar voluntariamente en el estudio.

Los criterios de exclusión están dados por pacientes que no pertenezcan al servicio de medicina general y no deseen participar en el estudio.

Para medir la opinión del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento una escala modificada de Lickert el cual presenta 30 enunciados con cinco alternativas de respuesta: totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, ni de acuerdo/ ni en desacuerdo (Anexo D), el cual tuvo una validez de contenido a través del juicio de expertos proporcionada por 6 profesionales del área de la salud entre enfermeras docentes, asistenciales y administrativas con especialización en el área de bioética quienes proporcionaron sus aportes en la lista de cotejo para juez de experto (Anexo E) las cuales se sometieron a la prueba de validez del instrumento (Anexo F). Luego se calculó la validez y confiabilidad estadística del instrumento para cada ítem y dimensión mediante la aplicación del coeficiente de correlación r de Pearson e ítems – test obteniéndose una validez promedio de 0.5 y el coeficiente de alfa de Crombach una

confiabilidad global de 0.8 y por dimensión un promedio de 0,7 (Anexo G) por lo cual se considera un instrumento totalmente valido y confiable.

El proceso de recolección de datos se realizó previo trámite administrativo para lo cual se presentó el proyecto de investigación ante el comité de investigación del Hospital Nacional Arzobispo Loayza para su aprobación, autorización y coordinación para la aplicación del instrumento en todos los servicios de Medicina, previó consentimiento informado a los sujetos de estudio (Anexo H) se empleó 7 días en los turnos de mañana, tarde y noche, contándose con la participación adicional de una encuestadora a quien previamente se la capacitó. El instrumento duró 25' aproximadamente por paciente.

Luego de recolectar los datos se procedió a elaborar la Tabla de Códigos (Anexo I) y procesar los datos en la Tabla Matriz Tripartita (Anexo J).

<i>PARÁMETRO DE MEDICION</i>	<i>VALOR DEL ENUNCIADO</i>	
	<i>Positivo</i>	<i>Negativo</i>
<i>Totalmente de acuerdo.</i>	5	1
<i>De acuerdo.</i>	4	2
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo.	3	3
<i>En desacuerdo.</i>	2	4
<i>Totalmente en desacuerdo.</i>	1	5

Para medir la variable se utilizó la escala de Stanones (Anexo K) para obtener los intervalos por dimensiones y de las variable de estudio, para ello se utilizó el programa Excell.

CATEGORIAS	DIMENSION			VARIABLE
	Técnico	Interpersonal	Confort	GLOBAL
Desfavorable	< 39,4	< 40,6	< 41,16	< 123,2
M. Favorable	<39,4 – 46,4>	<40,6 – 46,8>	<41,2 – 46,4>	<123,2 – 137,4>
Favorable	> 46,4	> 46,8	> 46,4	> 137,4

Luego de obtenerse los intervalos se procedió a clasificar los puntajes las cuales son:

CATEGORIAS	DIMENSION			VARIABLE
	Técnico	Interpersonal	Confort	GLOBAL
Desfavorable	32 - 39	33 - 40	36 - 41	108 - 123
M. Favorable	40 - 46	40 - 46	42 - 46	124 - 137
Favorable	47 - 50	47 - 50	47 - 50	138 - 149

Para el análisis de los datos se procedió a elaborar cuadros de frecuencia por Ítems / Categoría con el fin de destacar aquellos ítems que presentan mayor respuesta por parte del paciente. (Anexo L).

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Finalizado el procesamiento de la información, se organizaron en gráficos para realizar el análisis e interpretación. Así tenemos en cuanto a los datos generales de los pacientes en relación a la **edad** del 100 %, el 26,3 % (21) tienen entre 21 y 32 años, el 26,3 % (21) tienen entre 33 a 44 años, el 18,8 % (15) tienen entre 45 a 56 años, el 16,3 % (13) tiene entre 57 a 68 años y el 12,5 % (10) tiene entre 69 a 80 años; respecto a el **sexo** del 100 %, el 70 % (56) es femenino y el 30 % (24) es masculino; el **grado de instrucción** del 100%, el 2,5 % (2) son analfabetos, el 5 % (4) tienen primaria incompleta, el 20 % (16) tienen primaria completa, el 10 % (8) tienen secundaria incompleta, el 46,3 % (37) tienen secundaria completa, el 5% (4) tienen estudios superiores incompletos y el 11,3 % (9) tienen estudios superiores completos; el **estado civil** del 100 %, el 36,3 % (29) son solteros, el 46,3 % (37) son casados, el 6,3 % (5) es conviviente, el 2,5 % (2) son separados y el 8,8 % (7) son viudos; acerca de los **días de hospitalización** del 100% , el 58,8 % (47) tienen entre 2 a 7 días de hospitalización, el 26,3 % (21) tienen entre 8 a 13 días de hospitalización, el 7,5 % (6) tiene entre 14 a 19 días de hospitalización, el 3,8 % (3) tiene entre 20 a 25 días de hospitalización y el 3,8 % (3) tiene entre 26 a 31 días de hospitalización y en cuanto a la condición laboral del 100 % (80) el 35,3 % (29) laboran independientemente, el 11,25 % (9) laboran

dependientemente, el 45 % (36) labora en casa y el 7,5 % (6) labora en otras actividades distintas a las ya mencionadas (Anexo M).

En cuanto a la **edad y sexo** 26,25 % (21) tienen edades entre 21 a 32 años, 21,25 % (17) son del sexo femenino, mientras que el 5 % (4) son del sexo masculino, 26,25 % (21) tienen edades entre 33 a 44 años el 16,25 % (13) son del sexo femenino, mientras que el 10 % (8) son del sexo masculino, 18,75 % (15) tienen edades entre 45 a 56 años, 13,75 % (11) son del sexo femenino, mientras que el 5 % (4) son del sexo masculino, 16,25 % (13) que tienen edades entre 57 a 68 años el 8,75 % (7) son del sexo femenino y el 7,5 % (6) son del sexo masculino y del 12,5 % (10) el 10 % (8) son del sexo femenino mientras que el 2,5% (2) son del sexo masculino (Anexo N).

Acerca de los **días de hospitalización y sexo** 58,75 % (47) tiene un tiempo de hospitalización entre 2 a 7 días, 40 % (32) son del sexo femenino, mientras que 18,75 % (15) son del sexo masculino, 26,25 % (21) tienen un tiempo de hospitalización entre 8 a 13 días de hospitalización, 18,75 % (15) son del sexo femenino, mientras que el 7,5 % (6) son del sexo masculino, 7,5 % (6) que tiene un tiempo de hospitalización entre 14 a 19 días son del sexo femenino y del 3,75 % (3) que tiene un tiempo de hospitalización entre 20 a 25 días, 2,5 % (2) mientras que el 1,25 % (1) son del sexo masculino y del 3,75 % (3) que tienen un tiempo de hospitalización entre 28 a 31 días, el 1,25 % (1) es del sexo femenino mientras que el 2,5 % (2) son del sexo masculino (Anexo O).

Las características sociodemográficas de los individuos frente a los estímulos son determinantes en la formación de impresiones, así tenemos que la edad, sexo, grado de instrucción, estado civil, condición laboral y días de hospitalización influyen de alguna manera en las percepciones de los individuos. La madurez emocional así como la capacidad física e intelectual frente a la vida, salud y enfermedad están determinadas por la edad y el sexo, siendo características de las mujeres, el ser más emotivas que los varones, el grado de instrucción y el estado civil determina la forma de pensar del individuo influenciándolo en los pensamientos, ideas, creencias y costumbres, así se espera que los casados tengan más obligaciones y responsabilidad con la familia y la sociedad que los solteros, al respecto se confirma lo de Leddy y Pepper señalan que el

usuario adquiere la capacidad de saber más y de plantear sus demandas en forma eficiente y visible cuando adquiere mayores conocimientos a través de la educación. La preocupación es inminente en los pacientes debido a que ésta se acrecienta a medida que se alargue los días de hospitalización debido a las obligaciones y compromisos con la vida laboral.

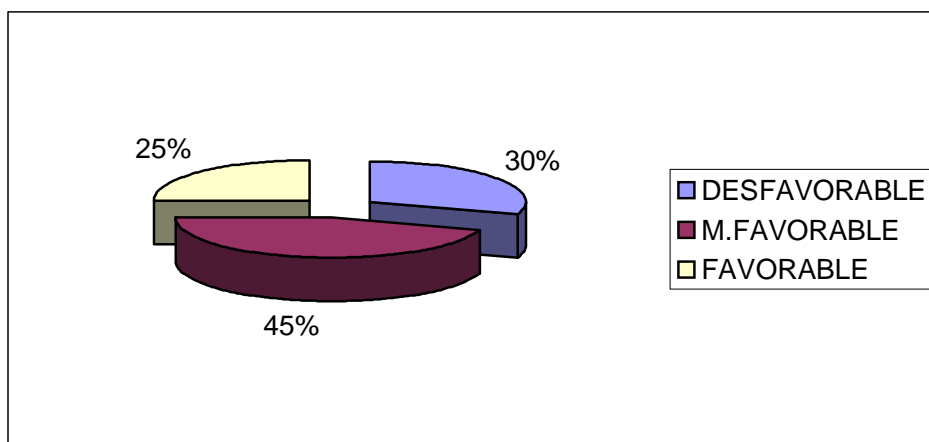
Por lo expuesto se deduce que la mayoría de los pacientes son adultas maduras jóvenes con edades entre 21 a 32 años, secundaria completa, casadas, que laboran en el hogar y tienen entre 2 a 7 días de hospitalización.

En cuanto a la opinión del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera del 100 % de los pacientes, el 45 % (36) presentan una opinión medianamente favorable, el 30 % (24) presentan una opinión desfavorable y el 25 % (20) presentan una opinión favorable (**Grafico N° 01**) (Anexo P). Los ítems de las categorías medianamente favorable a desfavorable es reflejado cuando el paciente manifiesta que la enfermera no explica el procedimiento y tiempo de demora, cuando se muestra insensible ante el dolor, cuando muestra inseguridad y lentitud, despreocupación antes los efectos del tratamiento, desagrado ante las expresiones de prepotencia y descortesía al saludo, la utilización de un lenguaje complicado, el no llamarlo por su nombre, indiferencia ante el ambiente de la unidad así como de los ruidos que impiden su descanso, la invasión de su privacidad y el desinterés por su alimentación (Anexo Q).

La calidad de atención esta dada por la aplicación de la ciencia y la tecnología en forma tal que maximice los beneficios, si aumentar los riesgos y lograr la satisfacción en

GRAFICO N° 01

**OPINIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA
SERVICIO DE MEDICINA GENERAL
H. N. A. LOAYZA
LIMA - PERÚ
NOVIEMBRE 2003**



Fuente: Formulario a Pacientes HNAL 2003

el paciente, se define como la complacencia que se siente al ser uno atendido o recibir la **atención de la enfermera**, ya que las percepciones que el paciente se va formando a lo largo de su proceso de hospitalización influyen en su opinión de esta manera el paciente califica el actuar **de la enfermera** completándose y perfeccionándose con las experiencias pasadas al recibir atención.

El paciente espera de la enfermera un trato adecuado con él, debe llamar al paciente por su nombre e intentar establecer una relación profesional – paciente, confianza para preguntarle de su estado, dolor, etc.; debe saber hablar y escuchar al paciente, el equipo de enfermería debe aportar seguridad y con ello, tranquilidad al paciente dándole a conocer su nombre, proporcionándole una explicación concisa y adecuada acerca de los procedimientos que se le van a realizar, diferenciándole la información orientativa de la información clínica ; apoyando el esfuerzo y colaboración

del enfermo con refuerzos positivos, porque ello le supone un voto de confianza que les anima a seguir adelante, cuidando de los comentarios delante de los pacientes, pues no solo les aumenta su angustia, sino que también son fuente de gran incertidumbre.

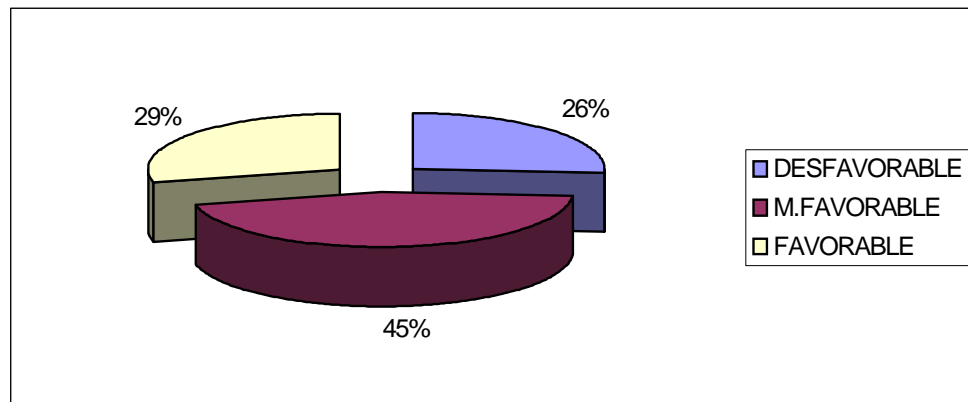
Por lo que se deduce que la mayoría de los pacientes tienen una opinión medianamente favorable a desfavorable en relación a la calidad de atención de la enfermera cuando el paciente manifiesta que la enfermera no explica el procedimiento y tiempo de demora, cuando se muestra insensible ante el dolor, cuando muestra inseguridad y lentitud, despreocupación antes los efectos del tratamiento, desagrado ante las expresiones de prepotencia y descortesía al saludo, la utilización de un lenguaje complicado, el no llamarlo por su nombre, indiferencia ante el ambiente de la unidad así como de los ruidos que impiden su descanso, la invasión de su privacidad y el desinterés por su alimentación

Acerca de la opinión del paciente frente a la dimensión técnica de la calidad de atención de la enfermera del 100 % de los pacientes, el 45 % (36) tienen una opinión medianamente favorable, el 29 % (24) tienen una opinión favorable y el 26 % (21) presentan una opinión desfavorable (**Grafico N° 02**) (Anexo R). Los ítems de las categorías medianamente favorable a desfavorable se refleja cuando el paciente manifiesta que la enfermera no explica el tiempo de demora ante un procedimiento, cuando se muestra insensible ante el dolor, cuando muestra inseguridad y lentitud al realizar algún procedimiento así como verse despreocupada antes los efectos del tratamiento (Anexo S).

La dimensión técnica, hace referencia al conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios que brinda la enfermera con eficiencia, la capacidad de suministrar el mayor beneficio utilizando los recursos con los que cuenta en beneficio del paciente; con accesibilidad, donde el paciente tenga facilidad para

GRAFICO N° 02

**OPINIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA
EN LA DIMENSION TECNICA
SERVICIO DE MEDICINA GENERAL
H. N. A. LOAYZA
LIMA - PERÚ
NOVIEMBRE 2003**



Fuente: Formulario a Pacientes HNAL 2003

establecer una relación con la enfermera y continuidad recibiendo el paciente la atención completa por parte de las enfermeras, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias.

El usuario tiene derecho a recibir la mejor calidad posible de atención fundada en una sólida base de conocimientos y proporcionada por los profesionales de la salud que pueden emplear dicha base de conocimientos aplicando juicios y razonamientos acertados y un sistema de valores claros y convenientes en el paciente.

Por lo tanto la opinión de los pacientes es medianamente favorable a desfavorable en relación a la dimensión técnico en la calidad de atención de la

enfermera, ya que el paciente manifiesta que la enfermera no explica el tiempo de demora ante un procedimiento, cuando se muestra insensible ante el dolor, cuando muestra inseguridad y lentitud al realizar algún procedimiento, así como verse despreocupada antes los efectos del tratamiento, la cual repercutirá de alguna manera en la calidad de atención que brinda la enfermera al paciente hospitalizado.

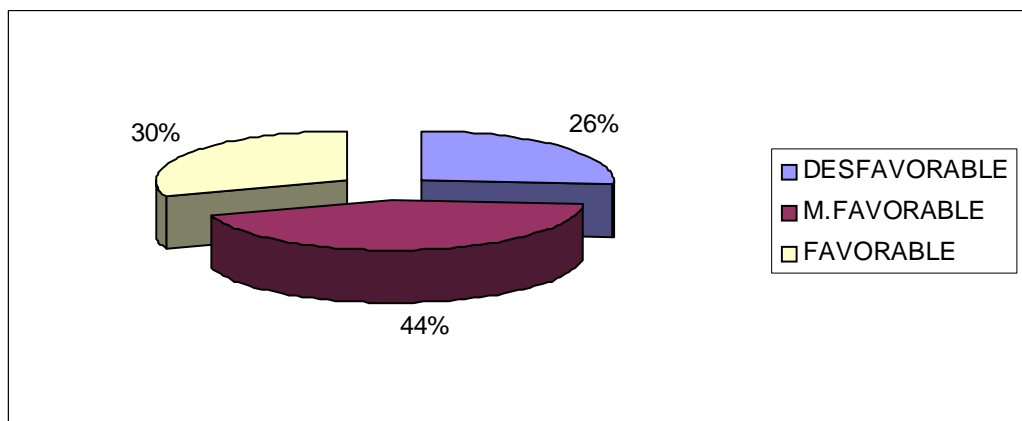
En relación a la opinión del paciente frente a la dimensión interpersonal sobre la calidad de atención de la enfermera del 100 % de los pacientes, el 44 % (35) presentan una opinión medianamente favorable, el 30 % (24) presentan un a opinión favorable y el 26 % (21) presentan una opinión desfavorable (**Grafico N° 03**) (Anexo T). Los ítems de las categorías medianamente favorable a desfavorable están relacionados cuando el paciente refiere que la enfermera no informa sobre el procedimiento, experimenta desagrado ante las expresiones de prepotencia y descortesía al saludo, la utilización de un lenguaje complicado y el no llamarlo por su nombre (Anexo U)

La dimensión interpersonal, se refiere a las relaciones interpersonales que se muestra entre el paciente y la enfermera basándose en la comunicación, existiendo oportunidades de interacción e intercambio de mensajes adecuados, donde exista una actitud abierta y sensible por parte de las enfermeras hacia el paciente con un trato digno y respetuoso mostrando confianza, empatía e información sintiéndose el paciente satisfecho de recibir explicaciones o informaciones detalladas de los procedimientos y tratamiento que se le brindan.

La necesidad que presenta el paciente es una sensación de carencia que debe ser satisfecha, para ser un elemento terapéutico del paciente la enfermera debe conocer las necesidades y sentimientos, así como las maneras de satisfacerlo, (sensación del ser amado, impresión de confianza, impresión de estima y respeto propios). El paciente debe confiar en la enfermera como una persona que se preocupa, para ello la enfermera necesita comprender su propia conducta y el efecto que dicha conducta produce en la atención prestada al paciente.

GRAFICO N° 03

**OPINIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA
EN LA DIMENSION INTERPERSONAL
SERVICIO DE MEDICINA GENERAL
H. N. A. LOAYZA
LIMA – PERÚ
NOVIEMBRE 2003**



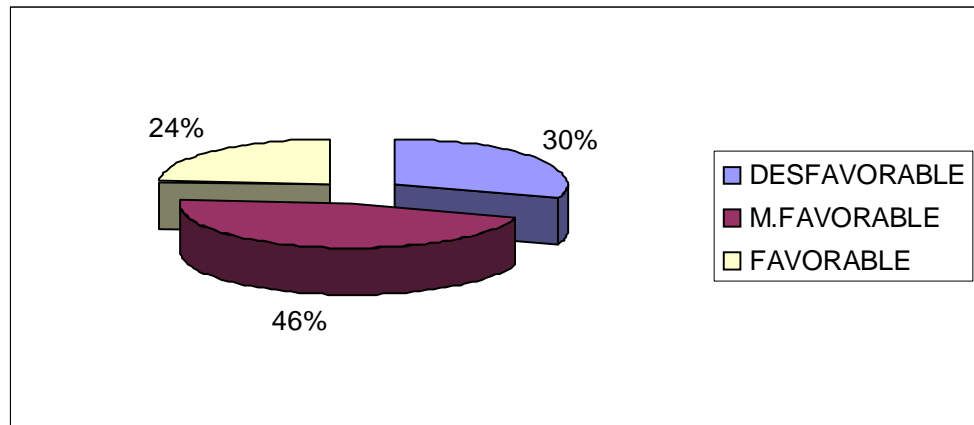
Fuente: Formulario a Pacientes HNAL 2003

Por lo expuesto podemos deducir que la opinión de los pacientes en cuanto a la dimensión interpersonal en la calidad de atención de la enfermera es medianamente favorable a desfavorable referido a que la enfermera no informa sobre el procedimiento, experimenta desagrado ante las expresiones de prepotencia y descortesía al saludo, la utilización de un lenguaje complicado y el no llamarlo por su nombre.

Respecto a la opinión del paciente frente a la dimensión de confort sobre la calidad de atención de la enfermera del 100 % de los pacientes, el 46 % (37) presentan una opinión medianamente favorable, el 30 % (24) presentan una opinión desfavorable y el 24 % (19) presentan una opinión favorable (**Gráfico N° 04**) (anexo V). Los ítems de las categorías medianamente favorable a desfavorable están relacionados cuando el paciente sostiene que la enfermera muestra despreocupación ante el ambiente de la

GRAFICO N° 04

**OPINIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA
EN LA DIMENSION CONFORT
SERVICIO DE MEDICINA GENERAL
H. N. A. LOAYZA
LIMA - PERÚ
NOVIEMBRE 2003**



Fuente: Formulario a Pacientes HNAL 2003

unidad, así como de los ruidos que impiden su descanso, la invasión de su privacidad y el desinterés por su alimentación.(Anexo W)

La dimensión confort, esta dado por las condiciones de comodidad que ofrece el servicio de enfermería relacionándose con los aspectos visuales que percibe los pacientes como son la limpieza y orden, la privacidad, el descanso y la alimentación.

Por ello se concluye que la opinión de los pacientes en relación a la calidad de atención de la enfermera es medianamente favorable a desfavorable en la dimensión de confort, referido a cuando el paciente sostiene que la enfermera muestra despreocupación ante el ambiente de la unidad, así como de los ruidos que impiden su descanso, la invasión de su privacidad y el desinterés por su alimentación.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones a las que se llegaron fueron:

- 1.- La opinión de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención del personal de enfermería es de medianamente favorable a desfavorable, debido a que el paciente manifiesta que la enfermera no le explica el procedimiento que realiza y el tiempo de demora es notorio, cuando se muestra insensible ante el dolor, cuando muestra inseguridad y lentitud, despreocupación antes los efectos del tratamiento, y siente desagrado por las expresiones de prepotencia y descortesía al saludo de la enfermera, así como el uso de un lenguaje complicado al dirigirse a este, al no llamarlo por su nombre, indiferencia ante el ambiente de la unidad así como de los ruidos que impiden su descanso, la invasión de su privacidad y el desinterés por su alimentación.
- 2.- La mayoría de los pacientes tienen una opinión medianamente favorable sobre la calidad de atención de la enfermera en la dimensión técnica, es referido a que la enfermera no explica el tiempo de demora ante un procedimiento, se muestra insensible ante el dolor, muestra inseguridad y lentitud al realizar algún procedimiento, así como despreocupada ante los efectos del tratamiento que producen en el paciente.

- 3.- La mayoría de los pacientes tienen una opinión medianamente favorable ante la calidad de atención de la enfermera en la dimensión interpersonal, manifestada cuando el paciente refiere que la enfermera no le informa sobre el procedimiento, experimenta desagrado ante las expresiones de prepotencia y descortesía al saludo, la utilización de un lenguaje complicado y el no llamarlo por su nombre.
- 4.- La mayoría de los pacientes tienen una opinión medianamente favorable indiferentemente sobre la atención de la enfermera según la dimensión de confort, porque refieren que la enfermera se muestra despreocupada ante el ambiente de la unidad, así como de los ruidos que impiden su descanso, la invasión de su privacidad y el desinterés por su alimentación durante su hospitalización.

Las recomendaciones del presente estudio son:

- 1.- Elaborar programas que informen al paciente en lo que respecta a sus derechos como paciente.
- 2.- Realizar estudios sobre los derechos del paciente en la hospitalización.
- 3.- Realizar estudios similares al presente, utilizando enfoques cualitativos, con el fin de profundizar mas el tema.
- 4.- Que el departamento de Enfermería elabore programas sobre relación Enfermera – Paciente que contribuyan a mejorar la calidad de atención hacia el usuario.
- 5.- Que el departamento de Enfermería formule estrategias de intervención de la enfermera que contribuya a mejorar la calidad de la atención del paciente hospitalizado.

6.- Realizar estudios que permitan establecer la relación entre la opinión y las variables : edad, sexo, días de hospitalización y grado de instrucción del paciente.

7.- Realizar estudios sobre factores que influyen en la opinión del usuario acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera .

Las limitaciones que se dieron en el presente estudio fueron:

1 Los resultados del estudio sólo pueden ser generalizados en los servicios con similares características al del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.-.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(1) (14) (18) (21) (22) Susan, Leddy y Jhon, Pepper; Bases Conceptuales de Enfermería Profesional; New York; Editorial OPS J.B.Lippincott.Company; 1989; Pág. 22, 23, 36, 37.

(2) Cárlos, Salinas; José Laguna y Marcos, Mendoza; La Satisfacción Laboral y su Papel en la Evaluación de la Calidad de la Atención Medica; México; Editorial Salud Publica de México; 1996; Volumen 36; Pág. 1.

(3) (4) Iván, Caligiore Corrales y Javier, Díaz Sosa; Satisfacción del Usuario del Área de Hospitalización de un Hospital del Tercer Nivel; Caracas; <http://www.vm.es/global/21pdf/02-04htm>; 1999; Pág. 1, 3. Buscador Google. Satisfacción del Usuario.

(5) Eufemia Angira, Marroquín Salazar; Silvia Rene, Somocurcio Valdez y Nelly Yolanda, Lara Pérez; Opinión que tienen los Pacientes sobre la Atención de Enfermería que reciben durante el Periodo Post Operatorio Mediato en el Dpto. de Cirugía –Adulto del INEI; Lima; En Tesis; UNMSM; 1991; Pág. 10, 50.

(6) Gloria, Lizama Alvarado; Opiniones de Paciente Hospitalizado sobre la Labor de la Enfermera; Lima; En Tesis; UNMSM; 1981; Pág. 89, 49.

(7) Oscar Huapaya Mayta; Expectativa del paciente en la admisión, respecto a la atención de enfermería humanizada y su percepción sobre la calidad de la misma en el momento del alta en el servicio de cirugía del HNGAH”; Lima; En Tesis; 1996; Pág. 13.

(8) Doris Chirinos Escobedo;”Opinión del usuario respecto al atención de la enfermera en el servicio de hospitalización del HNAL”; Lima; En Tesis; 1998; Pág. 18.

(9) (10) (11) (12) (13) Proyecto de Salud y Nutrición Básica, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, University Research. Co, Llc; Gestión de la Calidad Modulo II; Lima. Editorial del MINSA; 1999; Pág. 65, 72, 75.

(14) (15) Boletín Informativo N° 001; Colegio de Enfermeros del Peru, Lima, 2001; Pag 8, 9.

(17) (19) Beverly Witter, Du Gas: Tratado de Enfermería Practica; 4^{ta} Edición; México. Editorial Interamericana. 1998; Pág. 20, 25.

(20) Enfermería Global; Rol de la Enfermería Hospitalaria; Caracas; <http://www.v.a.cl/rpp/comunicados/abril03/anexos/descensodirectora,enfermera.htm>; 2002; Pág. 1. Buscador Google. Rol de la Enfermera..

(23) (24) José, Uculmana Chávez; Psicología General; 2^{da} Edición. Perú; Editorial Servigraf. 1994; Pág., 30 – 35.

(25) Humberto Rotondo; Selección de Lecturas de Ciencias de la Conducta aplicada a la Salud; Perú; UNMSM; 1979; Pág., 95 - 100

(26) Charles Hofling; Enfermería Psiquiatrica; 2da Edición; México; Editorial Interamericana S,A; 1976; Pág., 56.

(27) Armando Becerra, Sectores sociales y la atención de salud en el Perú; Perú; En Tesis; UNMSM; 1976; Pág., 8 – 9.

BIBLIOGRAFIA

CALIGIORE CORRALES, Iván y DÍAZ SOSA, Javier; Satisfacción del Usuario del Área de Hospitalización de un Hospital del Tercer Nivel; Caracas; <http://www.vm.es/global/21pdf/02-04htm>; 1999. Buscador Google. Satisfacción del Usuario.

BECERRA, Armando , Sectores sociales y la atención de salud en el Perú; Lima; En tesis; UNMSM; 1976.

COLEGIO DE ENFERMEROS DEL PERU, Boletín Informativo N° 001; Lima; 2001.

CHIRINOS ESCOBEDO, Doris; Opinión del usuario respecto al atención de la enfermera en el servicio de hospitalización del HNAL; Lima; En Tesis; 1998..

DU GAS, Beverly Witter: Tratado de Enfermería Practica; 4ta Edición; México. Editorial Interamericana. 1998.

ENFERMERÍA GLOBAL; Rol de la Enfermería Hospitalaria; Caracas; <http://www.v.a.cl/rpp/comunicados/abril03/anexos/descensodirectora,enfermera.htm>; 2002. Buscador Google. Rol de la Enfermera.

HOFLING, Charles; Enfermería Psiquiatrica; 2da Edición; México; Editorial Interamericana S,A; 1976; Pág., 56.

HUAPAYA MAYTA, Oscar; Expectativa del paciente en la admisión, respecto a la atención de enfermería humanizada y su percepción sobre la calidad de la misma en el momento del alta en el servicio de cirugía del HNGAH"; Lima; En Tesis; 1996.

LEDDY, Susan y PEPPER, Jhon; Bases Conceptuales de Enfermería profesional; New York; Editorial OPS. J.B. Lippincott. Company; 1989.

LIZAMA ALVARADO, Gloria; Opiniones de Paciente Hospitalizado sobre la Labor de la Enfermera; Lima; En Tesis; UNMSM; 1981.

MARROQUÍN SALAZAR, Eufemia Angira; SOMOCURCIO VALDEZ, Silvia Rene y LARA PÉREZ, Nelly Yolanda; Opinión que tienen los Pacientes sobre la Atención de Enfermería que reciben durante el Periodo Post Operatorio Mediato en el Dpto. de Cirugía –Adulto del INEI; Lima; En Tesis; UNMSM; 1991.

PROYECTO DE SALUD Y NUTRICIÓN BÁSICA, UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, UNIVERSITY RESEARCH.CO, LLC; Gestión de la Calidad Modulo II; Lima. Editorial del MINSA; 1999.

ROTONDO, Humberto; Selección de Lecturas de Ciencias de la Conducta aplicada a la Salud; Perú; UNMSM; 1979.

SALINAS, Carlos ; LAGUNA, José y MENDOZA Marcos; La Satisfacción Laboral y su Papel en la Evaluación de la Calidad de la Atención Medica; México; Editorial Salud Publica de México; 1996; Volumen 36.

UCULMANA CHÁVEZ. José; Psicología General; 2da Edición. Perú; Editorial Servigraf. 1994.

ANEXO

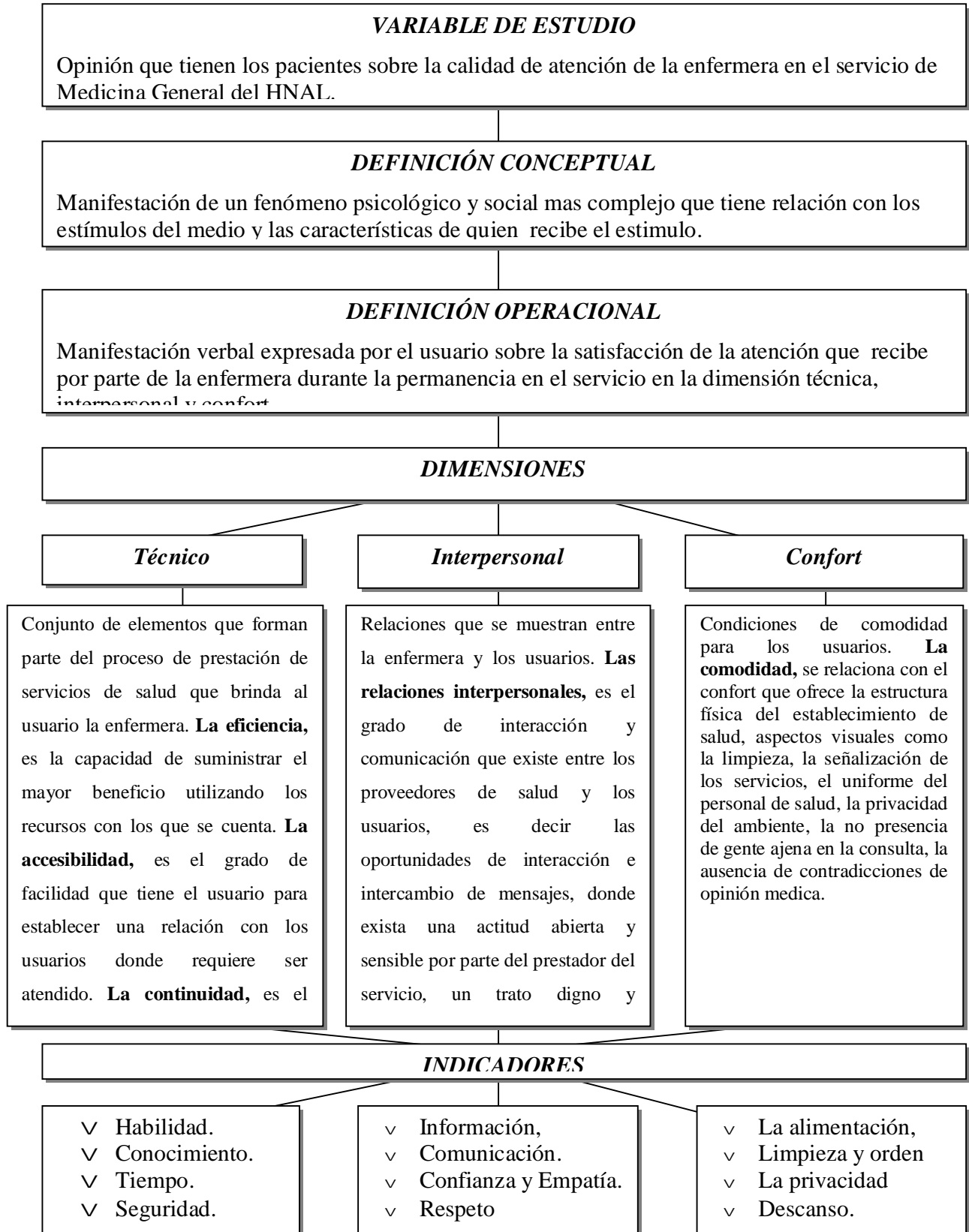
ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS		PAG
A	OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE	I
B	MATRIZ DE LA OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE.....	II
C	OBTENCIÓN DE LA MUESTRA.....	VI
D	INSTRUMENTO	VIII
E	LISTA DE COTEJO	XII
F	PRUEBA BINOMIAL	XIII
G	PRUEBA DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	XIV
H	ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	XVII
I	TABLA DE CODIGOS	XVIII
J	TABLA MATRIZ TRIPARTITA.....	XIX
K	MEDICION DE LA VARIABLE.....	XXIII
L	CUADRO DE FRECUENCIA POR ITEMS / CATEGORÍAS	XXIV
M	DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS	XXV
N	CUADRO DE DOBLE ENTRADA: EDAD VS SEXO	XXVI
O	CUADRO DE DOBLE ENTRADA: TIEMPO DE HOSPITALIZACION VS SEXO.....	XXVII

P	TABLA DE SIMPLE ENTRADA : OPINION DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE LA ENFERMERA.....	XXVIII
Q	CUADRO DE FRECUENCIA POR ITEMS / CATEGORÍA FINALES DE LA VARIABLE DE ESTUDIO.....	XXIX
R	TABLA DE SIMPLE ENTRADA : OPINION DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN TÉCNICA	XXXII
S	CUADRO DE FRECUENCIA POR ITEMS / CATEGORÍA FINALES DE LA DIMENSION TÉCNICA	XXXIII
T	TABLA DE SIMPLE ENTRADA : OPINION DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN LA DIMENSION INTERPERSONAL	XXXIV
U	CUADRO DE FRECUENCIA POR ITEMS / CATEGORÍA FINALES DE LA DIMENSION INTERPERSONAL	XXXV
V	TABLA DE SIMPLE ENTRADA : OPINION DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN LA DIMENSION CONFORD	XXXVI
W	CUADRO DE FRECUENCIA POR ITEMS / CATEGORÍA FINALES DE LA DIMENSION CONFORT	XXXVII

ANEXO A

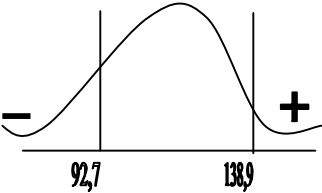
OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLES



ANEXO B

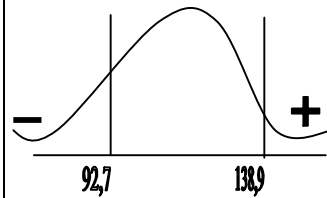
MATRIZ DE LA OPERACIONALIZACION

VALOR FINAL DE LA VARIABLE	CRITERIOR PARA ASIGNAR VALORES	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION.	TÉCNICA DE INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
Opinión: § Favorable § Medianamente Favorable. § Desfavorable.	Se asignará los siguientes valores. Si la respuesta es: <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo = 5. • De acuerdo = 4. • Ni de acuerdo / ni en desacuerdo = 3. • En desacuerdo = 2. • Totalmente en desacuerdo = 1. Para lo cual se realizara el calculo para la categorización de la variable opinión	Para iniciar la recolección de datos se solicitará la autorización del área del estudio mediante una carta de presentación dirigida al Director del Hospital “Arzobispo Loayza”, a fin de obtener las facilidades pertinentes para la realización del presente estudio así como la validación y la aplicación respectiva del instrumento a la población de estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumento: Formulario tipo escala lickert modificado • Técnica: Entrevista 	<p>O</p> <p>R</p> <p>D</p> <p>I</p>

	<p>aplicando la escala de stanones, en la curva de Gauss será:</p> <p>Global:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opinión favorable puntaje $\geq 137,4$ • Opinión medianamente favorable puntaje $<123,2, 137,4>$ • Opinión desfavorable puntaje $< 123,2$.  <p>Dimensión Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opinión favorable puntaje $\geq 46,4$ • Opinión 	<p>(Pacientes), los días jueves, viernes, sábado y domingo de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm con un tiempo de duración de 25 minutos por cada instrumento.</p> <p>Para la recolección e datos se pidió el consentimiento de la persona sujeta a estudio y luego se procedió a la aplicación del instrumento.</p>		<p>N</p> <p>A</p> <p>L</p>
--	---	--	--	----------------------------

medianamente
favorable puntaje
<39,4 – 46,4>

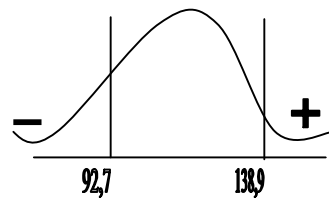
- Opinión desfavorable
puntaje < 39,4



Dimensión

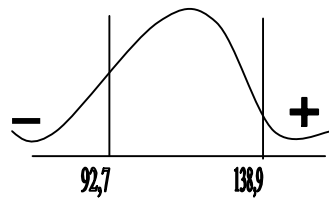
Interpersonal:

- Opinión favorable
puntaje $\geq 46,8$
- Opinión
medianamente
favorable puntaje
<40,6 – 46,8>
- Opinión desfavorable
puntaje < 40,6.



Dimensión Confort:

- Opinión favorable
puntaje $\geq 46,4$
- Opinión medianamente favorable
puntaje $<41,2 - 46,4>$
- Opinión desfavorable
puntaje $< 41,2$.



ANEXO C

OBTENCION DE LA MUESTRA.

A. Tamaño de la muestra.

$$N = \frac{Z^2 + pq}{d^2}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra.

Z: Nivel de confianza.(95% = 1,96)

p: Proporción de casos de la población que tienen las características que se desean estudiar.

q: 1 – p Proporción de individuos de la población que no tienen las características de interés y por tanto representa la probabilidad de obtener al azar un individuo sin esas característica.

d²: Margen de error permisible establecido por el investigador.

B. Reajuste del tamaño de muestra.

$$nf = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Donde:

Nf: Corrección por tamaño de muestra.

N: Tamaño Poblacional.

C. Error Muestral.

$$EE = \sqrt{\frac{pq}{n}}$$

D. Muestra.

$$Z = 95\% = 1,96$$

$$p = 18\%$$

$$q = 82\%$$

$$d = 7\%$$

A. Tamaño de muestra.

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,18) (0,82)}{(0,07)^2} = 116$$

B. Reajuste de la muestra.

$$Nf = \frac{116}{1 + 116} = 80.$$

$$\frac{1 + 116}{255}$$

c) $EE = 0,042.$

ANEXO D
INSTRUMENTO

UNMSM -FM -EAPE 2003

FORMULARIO

Presentación:

Sr(a) o Srta:

Buenos días, mi nombre es Angela Maria Quispe Ninantay, estoy realizando un estudio de investigación en coordinación con el Hospital Nacional Arzobispo Loayza que tiene por objetivo identificar la opinión de los pacientes del servicio de Medicina General sobre la calidad de atención de la enfermera, para la cual, solicito a usted su colaboración respondiendo las preguntas que a continuación se le van a realizar, dándole a conocer que es de carácter anónimo y antemano se agradece por su colaboración.

Instrucciones:

A continuación se presenta un listado de opiniones acompañadas cada uno con 5 alternativas para que usted escoja una de ellas.

Marque con una equis la alternativa que usted crea conveniente, ejm:

<i>N° Item</i>	<i>Opinión</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Totalmente en desacuerdo</i>
	Le agrada el personal que lo atiende.	X				

Datos Generales

- **Edad:** 21- 32 () 57- 68 ()
33- 44 () 69- 80 ()
45- 56 ()

- **Sexo:** Masculino () Femenino ()

- **Grado de Instrucción:** Primaria C. () Primaria I. ()
Secundaria C. () Secundaria I. ()
Superior C. () Superior I ()
Analfabeto ()

- **Estado Civil:** Soltero () Casado ()
Viudo () Divorciado ()
Separados () Conviviente ()

- **Tiempo de hospitalización:** 02- 07 días () 08- 13días ()
14- 19 días () 20- 25días ()
26- 31 días ()

- **Condición Laboral:** Independiente () Dependiente ()
Su casa () Otros ()

II. Contenido:

N° Ítem	Opinión	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
01	Le agrada que el enfermera le permita expresar sus temores y preocupaciones.					
02	Le molesta que la enfermera le diga que se mantenga callado.					
03	Le disgusta que el enfermera se muestre despreocupada ante el ambiente de su unidad.					
04	Le agrada que la enfermera lo salude el momento de atenderlo.					
05	Le complace que la enfermera se preocupe por su privacidad.					
06	Le disgusta la indiferencia de la enfermera cuando su descanso es interrumpido reiteradas veces.					
07	Le agrada que el enfermera le explique en que consiste el procedimiento al que será sometido.					
08	Le complace que el enfermera se preocupe por su descanso.					
09	Le molesta que la enfermera sea indiferente al procedimiento al que será sometido.					
10	Le molesta que el enfermera no mencione el tiempo que durara el procedimiento.					
11	Le agrada cuando la enfermera le explica las complicaciones del tratamiento.					
12	Le disgusta que la enfermera sea descortés cuando lo atiende.					
13	Le satisface la rapidez que tiene la enfermera al realizar un procedimiento.					
14	Le satisface cuando la enfermera lo atiende rápidamente ante la presencia de dolor.					
15	Le incomoda cuando la enfermera se despreocupa ante los ruidos en el ambiente.					
16	Le complace que la enfermera le llame por su nombre al atenderlo.					

17	Le molesta cuando la enfermera se muestra desinteresada ante su queja de dolor.					
18	Le insatisface la inseguridad y lentitud que tiene la enfermera al atenderlo.					
19	Le complace que la enfermera se preocupe por que el ambiente de su cuarto se encuentre limpio y ordenado.					
20	Le incomoda cuando la enfermera emplea un lenguaje con términos complicados al atenderlo.					
21	Le desagrada que la enfermera se muestre despreocupada ante su alimentación.					
22	Le disgusta que la enfermera lo llame por el número de cama.					
23	Le molesta que la enfermera se despreocupe por las efectos reacciones que le puede producir el tratamiento.					
24	Le agrada cuando la enfermera utiliza un lenguaje sencillo y claro.					
25	Le agrada que la enfermera le diga el tiempo en que demorara en atenderlo.					
26	Le disgusta que la enfermera se dirige a usted con expresiones de prepotencia.					
27	Le molesta que la enfermera se muestre despreocupada cuando invaden su privacidad.					
28	Le complace que la enfermera se preocupe por evitar los ruidos que imposibilitan su descanso.					
29	Le agrada cuando la enfermera se preocupa por la alimentación de su persona.					
30	Le complace que la enfermera se dirija hacia usted con amabilidad.					

Gracias por su colaboración

ANEXO E

LISTA DE COTEJO

Estimada(o)

Teniendo como base los criterios que continuación se presenta, se le solicitara dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una x en **SI** o **NO** en cada criterio según su opinión

<i>CRITERIOS</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>	<i>OBSERVACION</i>
1.- El instrumento recoge información que permita dar respuesta al problema de investigación			
2.- El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.			
3.- La estructura del instrumento es adecuado.			
4.- Los items del instrumento responde a la operacionalizacion de la variable.			
5.- La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.			
6.- Los items son claros y entendibles.			
7.- El número de items es adecuado para su aplicación.			

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

.....

Firma del juez de Expertos

ANEXO F

PRUEBA BINOMIAL

<i>ITEMS</i>	<i>NUMERO DE JUEZ DE EXPERTO</i>						<i>P</i>
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	
1	1	1	1	1	1	1	0,010
2	1	1	1	1	1	1	0,010
3	1	1	1	1	1	1	0,010
4	1	1	1	1	1	1	0,010
5	1	1	1	1	1	1	0,010
6	1	1	1	1	1	1	0,010
7	1	1	1	1	1	1	0,010

& En estas preguntas se tomaron en cuenta las observaciones realizadas para la elaboración del instrumento final. Si $p < 0,05$ la concordancia es significativa.

Si = 1; **No** = 0

ANEXO G

PRUEBA DE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON: CORRELACIÓN ÍTEM – TEST.

Este coeficiente permitirá conocer la confiabilidad y validez de cada ítem, como se muestra en cada cuadro por dimensión

$$r = \sqrt{\frac{N \Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{[N \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2] [N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}}$$

r > 0,2 válido.

Donde:

N: Tamaño del conjunto x e y.

Σx : Sumatoria de puntajes simples de la variable x.

Σy : Sumatoria de los puntajes simples de la variable y.

Σx^2 : Sumatoria de los puntajes al cuadrado de la variable x.

Σy^2 : Sumatoria de los puntajes al cuadrado de la variable y.

<i>ITEMS</i>	<i>r DE PEARSON</i>
1	0,5
2	0,5
3	0,3
4	0,5
5	0,5
6	0,3
7	0,6
8	0,5
9	0,4
10	0,3
11	0,3
12	0,3
13	0,6
14	0,3
15	0,4

<i>ITEMS</i>	<i>r DE PEARSON</i>
16	0,4
17	0,3
18	0,4
19	0,5
20	0,6
21	0,3
22	0,4
23	0,3
24	0,6
25	0,4
26	0,3
27	0,3
28	0,5
29	0,6
30	0,6

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CROMBACH

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t} \right]$$

$$\alpha > 0,85$$

Donde:

K = Numero de ítem

$\sum S^2_i$ = Sumatoria de las varianzas por ítems.

S^2_t = Varianza de la escala.

Este coeficiente permitió conocer la confiabilidad por cada dimensión:

α DE CROMBACH	DIMENSION			VARIABLE
	Técnico	Interpersonal	Confort	GLOBAL
	0,69	0,73	0,66	0,81

ANEXO H

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada Opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de Atención de la Enfermera en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confió en que la investigación utilizara adecuadamente dicha información asegurándose la máxima confidencialidad.

FIRMA

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado paciente

La investigadora del estudio para el cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con usted a guardar la máxima confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicaran en lo absoluto.

ATTE

ANEXO I

TABLA DE CÓDIGOS

<i>PARÁMETRO DE MEDICIÓN</i>	<i>VALOR DEL ENUNCIADO</i>	
	<i>POSITIVO</i>	<i>NEGATIVO</i>
Totalmente De Acuerdo	5	1
De Acuerdo	4	2
Ni De Acuerdo/Ni En Desacuerdo	3	3
En Desacuerdo	2	4
Totalmente En Desacuerdo	1	5

<i>VARIABLES</i>	<i>CODIGO</i>
EDAD	
21 – 32	1
33 – 44	2
45 – 56	3
57 – 68	4
69 - 80	5
SEXO	
Femenino	a
Masculino	b
GRADO DE INSTRUCCIÓN	
Analfabeto	1
Primaria Incompleta	2
Primaria Completa	3
Secundaria Incompleta	4
Secundaria Completa	5
Superior Incompleta	6
Superior Completa	7
ESTADO CIVIL	
Soltera	a
Casada	b
Conviviente	c
Separada	d
Viuda	e
OCUPACIÓN	
Independiente	a
Dependiente	b
Su casa	c
Otros	d
TIEMPO DE HOSPITALIZACION	
02 – 07	1
08 – 13	2
14 – 19	3
20 – 25	4
26 – 31	5

ANEXO J

TABLA MATRIZ TRIPARTITA

PACIENTES	N° DE ITEMS																													
	DIMENSIONES																													
	TECNICO										INTERPERSONAL										CONFORT									
	7	9	10	11	13	14	17	18	23	25	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	3
2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	3	2	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5
5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	2	2	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	3	3	3	4
6	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	4	4	3	3	2	4	3
7	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	3	3	4	3
8	5	4	5	2	5	2	1	5	2	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	2	3	5
9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
10	5	5	5	2	5	2	2	5	2	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
11	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5
12	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5
13	3	3	5	5	3	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5
14	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5

15	5	5	4	2	5	5	5	5	1	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	3	5	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	
17	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	
18	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5		
19	3	3	5	5	4	5	5	4	5	2	2	2	3	3	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	
20	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	2	4	4	
21	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	
22	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	
25	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	2	1	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4
26	4	4	4	2	5	5	5	5	2	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
27	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
28	5	5	5	4	4	4	5	4	2	5	4	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3
29	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	
30	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	
32	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
33	4	4	5	2	4	4	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
34	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	2	3	5	5	
35	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
36	4	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	4	4	2	5	5	5	3	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	2	3	4	4
38	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4

39	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
40	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
41	5	5	5	5	3	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	2	3	5	5	2
42	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
43	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
44	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
45	2	1	4	5	3	5	5	1	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4
51	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
52	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	3	2	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5
55	5	4	5	5	5	5	5	3	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
56	5	4	5	5	2	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
57	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4
58	4	5	4	2	4	4	4	5	2	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	4	4
59	2	2	4	4	4	1	3	5	4	4	2	2	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	2	3	4	4
60	5	5	3	5	5	2	5	4	5	5	4	2	5	2	2	3	2	3	5	5	2	4	4	4	5	5	2	2	5	4
61	4	2	3	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	5	4	3	2	4	4
62	4	2	3	2	2	2	4	3	2	4	4	2	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4
63	4	4	2	2	4	4	5	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	5	2	4	3	2	3	2	4	4

ANEXO K

MEDICION DE LA VARIABLE

SCALA DE STANONES

Este coeficiente permitirá conocer los intervalos por puntaje alcanzado por dimensión y de forma global de las variables de estudio.

$$X \pm 0,75 (S)$$

Donde:

X = Promedio de los puntajes.

S = Desviación Estándar de los puntajes.

<i>CATEGORIAS</i>	<i>DIMENSION</i>			<i>VARIABLE</i>
	<i>Técnico</i>	<i>Interpersonal</i>	<i>Confort</i>	<i>GLOBAL</i>
<i>Desfavorable</i>	< 39,4	< 40,6	< 41,16	< 123,2
<i>M. Favorable</i>	<39,4 – 46,4>	<40,6 – 46,8>	<41,2 – 46,4>	<123,2 – 137,4>
<i>Favorable</i>	> 46,4	> 46,8	> 46,4	> 137,4

ANEXO L

CUADRO DE FRECUENCIA POR ITEMS / CATEGORÍA

<i>ITEMS</i>	<i>CATEGORIAS</i>										<i>TOTAL</i>	
	<i>T.A</i>		<i>A</i>		<i>NA / ND</i>		<i>D</i>		<i>T.D</i>			
	<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>
1	37	46.3	30	37.5	01	01.3	12	015	0	0	80	100.0
2	04	05.0	07	08.8	03	08.8	33	41.3	33	41.3	80	100.0
3	0	0	01	01.3	05	06.3	33	41.3	41	51.3	80	100.0
4	43	53.8	33	41.3	04	05.0	0	0	0	0	80	100.0
5	47	58.8	32	40.0	01	01.3	0	0	0	0	80	100.0
6	0	0	0	0	06	07.5	35	43.8	39	48.8	80	100.0
7	42	52.5	30	37.5	03	08.8	05	06.3	0	0	80	100.0
8	43	53.8	33	41.3	04	05.0	0	0	0	0	80	100.0
9	02	02.5	03	08.8	04	05.0	31	38.8	40	50.0	80	100.0
10	02	02.5	02	02.5	09	11.3	34	42.5	33	41.3	80	100.0
11	43	53.8	25	31.3	04	05.0	08	10.0	0	0	80	100.0
12	0	0	0	0	10	12.5	36	45.0	34	42.5	80	100.0
13	40	50.0	30	37.5	06	07.5	04	05.0	0	0	80	100.0
14	44	55.0	33	41.3	0	0	03	08.8	0	0	80	100.0
15	0	0	0	0	09	11.3	35	43.8	36	45.0	80	100.0
16	44	55.0	29	36.3	05	06.3	02	02.5	0	0	80	100.0
17	0	0	02	02.5	05	06.3	36	45.0	37	46.3	80	100.0
18	04	05.0	03	08.8	08	10.0	29	36.3	36	45.0	80	100.0
19	53	66.3	24	30.0	02	02.5	01	01.3	0	0	80	100.0
20	0	0	0	0	04	05.0	34	42.5	42	52.5	80	100.0
21	01	01.3	0	0	23	28.8	30	37.5	26	32.5	80	100.0
22	0	0	02	02.5	06	07.5	33	41.3	39	48.8	80	100.0
23	02	02.5	06	07.5	04	05.0	25	31.3	43	53.8	80	100.0
24	44	55.0	32	40.0	04	05.0	0	0	0	0	80	100.0
25	39	48.8	29	36.3	08	10.0	04	05.0	0	0	80	100.0
26	0	0	0	0	06	07.5	35	43.8	39	48.8	80	100.0
27	01	01.3	0	0	16	20.0	29	36.3	34	42.5	80	100.0
28	35	43.8	36	45.0	08	10.0	01	01.3	0	0	80	100.0
29	43	53.8	32	40.0	04	05.0	01	01.3	0	0	80	100.0
30	42	52.5	32	40.0	05	06.3	01	01.3	0	0	80	100.0

Las categorías de inicio se unen para dar las categorías finales por ítem:

<i>CATEGORIAS</i>	<i>CATEGORIAS FINALES</i>		
	<i>FAVORABLE</i>	<i>MEDIANAMENTE FAVORABLE</i>	<i>DESFAVORABLE</i>
<i>DE INICIO</i>	TA A	NA / ND	D TD

ANEXO M

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

VARIABLES	N°	%
EDAD		
21 – 32	21	26.3
33 – 44	21	26.3
45 – 56	15	18.8
57 – 68	13	16.3
69 - 80	10	12.5
SEXO		
Femenino	56	70.0
Masculino	24	30.0
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
Analfabeto	02	02.5
Primaria Incompleta	04	05.0
Primaria Completa	16	20.0
Secundaria Incompleta	08	10.0
Secundaria Completa	37	46.3
Superior Incompleta	04	05.0
Superior Completa	09	11.3
ESTADO CIVIL		
Soltera	29	36.3
Casada	37	46.3
Conviviente	05	06.3
Separada	02	02.5
Viuda	07	08.5
CONDICION LABORAL		
Independiente	29	36.3
Dependiente	09	11.3
Su casa	36	45.0
Otros	06	04.5
DIAS DE HOSPITALIZACION		
2 – 7	47	58.8
8 – 13	21	26.3
14 – 19	06	07.5
20 – 25	03	03.8
26 – 31	03	03.8

ANEXO N

EDAD Y SEXO DE LOS PACIENTES DEL
SERVICIO DE MEDICINA GENERAL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA
NOVIEMBRE 2004
LIMA – PERÚ

SEXO EDAD	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
21 - 32	17	21.25	04	05.00	21	26.25
33 - 44	13	16.25	08	10.00	21	26.25
45 - 56	11	13.75	04	05.00	15	18.75
57 - 68	07	08.75	06	07.50	13	16.25
69 - 80	08	10.00	02	02.50	10	12.50
TOTAL	56	70.00	24	30.00	80	100.00

ANEXO O

**DIAS DE HOSPITALIZACION Y SEXO DE LOS PACIENTES DEL
SERVICIO DE MEDICINA GENERAL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA
NOVIEMBRE 2004
LIMA - PERÚ**

SEXO DÍAS DE HOSPITALIZACIÓN	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
02 - 07	32	40.00	15	18.75	47	58.75
08 - 13	15	18.75	06	07.50	21	26.25
14 - 19	06	07.50	00	00.00	06	07.50
20 - 25	02	02.50	01	01.25	03	03.75
26 - 31	01	01.25	02	02.50	03	03.75
TOTAL	56	70.00	24	30.00	80	100.00

ANEXO P

**OPINIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA
SERVICIO DE MEDICINA GENERAL
H. N. A. LOAYZA
LIMA - PERÚ
NOVIEMBRE 2003**

OPINION	Fr	%
FAVORABLE	20	25%
MEDIANAMENTE FAVORABLE	36	45%
DESFAVORABLE	24	30%
TOTAL	80	100%

Fuente: Formulario a Pacientes HNAL 2003

ANEXO Q

CUADRO DE FRECUENCIA POR ITEMS / CATEGORÍAS FINALES DE LA VARIABLE DE ESTUDIO

<i>ITEMS</i>	<i>PREGUNTAS</i>	<i>CATEGORIAS</i>						<i>TOTAL</i>	
		<i>FAVORABLE</i>		<i>MEDIANAMENTE FAVORABLE</i>		<i>DESFAVORABLE</i>			
		<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>
1	Le agrada que el enfermera le permita expresar sus temores y preocupaciones.	67	83.8	01	01.3	12	15.0	80	100.0
2	Le molesta que la enfermera le diga que se mantenga callado.	11	13.8	03	08.8	66	82.5	80	100.0
3	Le disgusta que el enfermera se muestre despreocupada ante el ambiente de su unidad.	01	01.3	05	06.3	74	92.5	80	100.0
4	Le agrada que la enfermera lo salude en el momento de atenderlo.	76	95.0	04	05.0	0	0	80	100.0
5	Le complace que la enfermera se preocupe su privacidad.	79	98.8	01	01.3	0	0	80	100.0
6	Le disgusta la indiferencia de la enfermera cuando su descanso es interrumpido reiteradas veces.	0	0	06	07.5	74	92.5	80	100.0
7	Le agrada que la enfermera le explique en que consiste el procedimiento al que será sometido.	72	90.0	03	08.8	05	06.3	80	100.0
8	Le complace que la enfermera se preocupe por su descanso.	76	95.0	04	05.0	0	0	80	100.0
9	Le molesta que la enfermera sea indiferente al procedimiento al que se someterá.	05	06.3	04	05.0	71	88.8	80	100.0

10	Le molesta que la enfermera no menciones el tiempo durara el procedimiento.	04	05.0	09	11.3	67	83.8	80	100.0
11	Le agrada cuando la enfermera le explica las complicaciones del tratamiento que recibe.	68	85.0	04	05.0	08	10.0	80	100.0
12	Le disgusta que la enfermera sea descortés cuando le atiende.	0	0	10	12.5	70	87.5	80	100.0
13	Le satisface la rapidez que tiene la enfermera al realizar un procedimiento.	70	87.5	06	07.5	04	05.0	80	100.0
14	Le satisface cuando la enfermera lo atiende rápidamente ante la presencia de dolor.	77	96.3	0	0	03	08.8	80	100.0
15	Le incomoda cuando la enfermera se despreocupa ante los ruidos en el ambiente.	0	0	09	11.3	71	88.8	80	100.0
16	Le complace que la enfermera le llame por su nombre al atenderlo.	73	91.3	05	06.3	02	02.5	80	100.0
17	Le molesta cuando la enfermera se muestra desinteresada ante su queja de dolor.	02	02.5	05	06.3	73	91.3	80	100.0
18	Le insatisface la inseguridad y lentitud que tiene la enfermera al atenderlo.	07	08.8	08	10.0	65	81.3	80	100.0
19	Le complace que la enfermera se preocupe por que el ambiente de su cuarto se encuentre limpio y ordenado.	77	96.3	02	02.5	01	01.3	80	100.0
20	Le incomoda cuando la enfermera emplea un lenguaje complicado al atenderlo.	0	0	04	05.0	76	95.0	80	100.0
21	Le desagrada que la enfermera se muestre despreocupada ante su alimentación.	01	01.3	23	28.8	56	70.0	80	100.0
22	Le disgusta que la enfermera(o) lo llame por el numero de cama.	02	02.5	06	07.5	72	90.0	80	100.0
23	Le molesta que la enfermera(o) se despreocupe por las reacciones que puede producirle el tratamiento.	08	10.0	04	05.0	68	85.0	80	100.0

24	Le agrada que la enfermera utiliza un lenguaje sencillo y claro.	76	95.0	04	05.0	0	0	80	100.0
25	Le agrada que la enfermera le diga cuanto tiempo se demorara en atenderlo.	68	85.0	08	10.0	04	05.0	80	100.0
26	Le disgusta que la enfermera se dirige a usted con prepotencia.	0	0	06	07.5	74	92.5	80	100.0
27	Le molesta que la enfermera se muestre despreocupada cuando invaden su privacidad.	01	01.3	16	20.0	63	78.8	80	100.0
28	Le complace que la enfermera se preocupe por evitar ruidos que le imposibilitan sus descanso.	71	88.8	08	10.0	01	01.3	80	100.0
29	Le agrada cuando la enfermera se preocupa por la alimentación de su persona.	75	93.8	04	05.0	01	01.3	80	100.0
30	Le complace que la enfermera se dirija hacia usted con amabilidad.	74	92.5	05	06.3	01	01.3	80	100.0

ANEXO R

**OPINIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA
EN LA DIMENSION TECNICA
SERVICIO DE MEDICINA GENERAL
H. N. A. LOAYZA
LIMA - PERÚ
NOVIEMBRE 2003**

OPINION	Fr	%
FAVORABLE	29	24%
MEDIANAMENTE FAVORABLE	36	45%
DESFAVORABLE	21	26%
TOTAL	80	100%

Fuente: Formulario a Pacientes HNAL 2003

ANEXO S

CUADRO DE FRECUENCIA POR ITEMS / CATEGORÍAS FINALES DE LA DIMENSION TÉCNICO

ITEMS	PREGUNTAS	CATEGORIAS						TOTAL	
		FAVORABLE		MEDIANAMENTE FAVORABLE		DESFAVORABLE			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
7	Le agrada que la enfermera le explique en que consiste el procedimiento al que será sometido.	72	90.0	03	08.8	05	06.3	80	100.0
9	Le molesta que la enfermera sea indiferente al procedimiento al que se someterá.	05	06.3	04	05.0	71	88.8	80	100.0
10	Le molesta que la enfermera no menciones el tiempo durara el procedimiento.	04	05.0	09	11.3	67	83.8	80	100.0
11	Le agrada cuando la enfermera le explica las complicaciones del tratamiento que recibe.	68	85.0	04	05.0	08	10.0	80	100.0
13	Le satisface la rapidez que tiene la enfermera al realizar un procedimiento.	70	87.5	06	07.5	04	05.0	80	100.0
14	Le satisface cuando la enfermera lo atiende rápidamente ante la presencia de dolor.	77	96.3	0	0	03	08.8	80	100.0
17	Le molesta cuando la enfermera se muestra desinteresada ante su queja de dolor.	02	02.5	05	06.3	73	91.3	80	100.0
18	Le insatisface la inseguridad y lentitud que tiene la enfermera al atenderlo.	07	08.8	08	10.0	65	81.3	80	100.0
23	Le molesta que la enfermera(o) se despreocupe por las reacciones que puede producirle el tratamiento.	08	10.0	04	05.0	68	85.0	80	100.0
25	Le agrada que la enfermera le diga cuanto tiempo se demorara en atenderlo.	68	85.0	08	10.0	04	05.0	80	100.0

ANEXO T

**OPINIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA
EN LA DIMENSION INTERPERSONAL
SERVICIO DE MEDICINA GENERAL
H. N. A. LOAYZA
LIMA - PERÚ
NOVIEMBRE 2003**

OPINION	Fr	%
FAVORABLE	24	30%
MEDIANAMENTE FAVORABLE	35	44%
DESFAVORABLE	21	26%
TOTAL	80	100%

Fuente: Formulario a Pacientes HNAL 2003

ANEXO U

CUADRO DE FRECUENCIA POR ITEMS / CATEGORÍAS FINALES DE DIMENSION INTERPERSONAL

<i>ITEMS</i>	<i>PREGUNTAS</i>	<i>CATEGORIAS</i>						<i>TOTAL</i>	
		<i>FAVORABLE</i>		<i>MEDIANAMENTE FAVORABLE</i>		<i>DESFAVORABLE</i>			
		<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>
1	Le agrada que el enfermera le permita expresar sus temores y preocupaciones.	67	83.8	01	01.3	12	15.0	80	100.0
2	Le molesta que la enfermera le diga que se mantenga callado.	11	13.8	03	08.8	66	82.5	80	100.0
4	Le agrada que la enfermera lo salude en el momento de atenderlo.	76	95.0	04	05.0	0	0	80	100.0
12	Le disgusta que la enfermera sea descortés cuando le atiende.	0	0	10	12.5	70	87.5	80	100.0
16	Le complace que la enfermera le llame por su nombre al atenderlo.	73	91.3	05	06.3	02	02.5	80	100.0
20	Le incomoda cuando la enfermera emplea un lenguaje complicado al atenderlo.	0	0	04	05.0	76	95.0	80	100.0
22	Le disgusta que la enfermera(o) lo llame por el numero de cama.	02	02.5	06	07.5	72	90.0	80	100.0
24	Le agrada que la enfermera utiliza un lenguaje sencillo y claro.	76	95.0	04	05.0	0	0	80	100.0
26	Le disgusta que la enfermera se dirige a usted con prepotencia.	0	0	06	07.5	74	92.5	80	100.0
30	Le complace que la enfermera se dirija hacia usted con amabilidad.	74	92.5	05	06.3	01	01.3	80	100.0

ANEXO V

**OPINIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA
EN LA DIMENSION CONFORT
SERVICIO DE MEDICINA GENERAL
H. N. A. LOAYZA
LIMA - PERÚ
NOVIEMBRE 2003**

OPINION	Fr	%
FAVORABLE	19	24%
MEDIANAMENTE FAVORABLE	37	46%
DESFAVORABLE	30	24%
TOTAL	80	100%

Fuente: Formulario a Pacientes HNAL 2003

ANEXO W

CUADRO DE FRECUENCIA POR ITEMS / CATEGORÍAS FINALES DE LA DIMENSION CONFORT

<i>ITEMS</i>	<i>PREGUNTAS</i>	<i>CATEGORIAS</i>						<i>TOTAL</i>	
		<i>FAVORABLE</i>		<i>MEDIANAMENTE FAVORABLE</i>		<i>DESFAVORABLE</i>			
		<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>
3	Le disgusta que el enfermera se muestres despreocupada ante el ambiente de su unidad.	01	01.3	05	06.3	74	92.5	80	100.0
5	Le complace que la enfermera se preocupe su privacidad.	79	98.8	01	01.3	0	0	80	100.0
6	Le disgusta la indiferencia de la enfermera cuando su descanso es interrumpido reiteradas veces.	0	0	06	07.5	74	92.5	80	100.0
8	Le complace que la enfermera se preocupe por su descanso.	76	95.0	04	05.0	0	0	80	100.0
15	Le incomoda cuando la enfermera se despreocupa ante los ruidos en el ambiente.	0	0	09	11.3	71	88.8	80	100.0
19	Le complace que la enfermera se preocupe por que el ambiente de su cuarto se encuentre limpio y ordenado.	77	96.3	02	02.5	01	01.3	80	100.0
21	Le desagrada que la enfermera se muestre despreocupada ante su alimentación.	01	01.3	23	28.8	56	70.0	80	100.0
27	Le molesta que la enfermera se muestre despreocupada cuando invaden su privacidad.	01	01.3	16	20.0	63	78.8	80	100.0
28	Le complace que la enfermera se preocupe por evitar ruidos que le imposibilitan sus descanso.	71	88.8	08	10.0	01	01.3	80	100.0
29	Le agrada cuando la enfermera se preocupa por la alimentación de su persona.	75	93.8	04	05.0	01	01.3	80	100.0