

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA**

**Calidad de atención de enfermería en el Hospital**  
**Roman Egoavil Pando Villa**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias  
y Desastres

**AUTOR**

Irma Aurelia MAMANI JAVIER

**ASESOR**

Tula Margarita ESPINOZA MORENO

Lima - Perú

2018

## RESUMEN

**TITULO: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN HOSPITAL ROMAN EGOAVIL PANDO VILLA RIVA – 2017**

Autora: **Lic. MAMANI JAVIER Irma Aurelia**

Asesor: **Mg. ESPINOZA MORENO Tula Margarita**

El presente estudio tiene como **objetivo:** Determinar la percepción respecto de la calidad de atención de enfermería en pacientes del Hospital Román Egoavil Pando - Villa Rica 2017. **Material y Métodos:** Investigación cuantitativa, descriptiva, corte transversal; en 73 pacientes mediante entrevista se aplicó un cuestionario con escala Likert modificada. **Resultados:** La Calidad de atención de Enfermería, es percibida por 84% pacientes como de buena calidad, 12% regular y 4% mala. Sobre criterios de calidad (dimensiones) según prelación son considerados de buena calidad: seguridad 97%, humanidad 89%, continuidad 88% y oportunidad 68%; de regular calidad: oportunidad 22%, humanidad 10%, continuidad 10% y seguridad 7%; y de mala calidad: oportunidad 10%, continuidad 2% seguridad 2% y humanidad 1%. **Conclusiones:** La Calidad de atención de Enfermería, es percibida por la mayoría como de buena calidad, comprobándose la hipótesis planteada. Según prelación todos los criterios son considerados como de buena calidad: seguridad 97%, humanidad 89%, continuidad 88% y oportunidad 68%.

**Palabras Claves:** Calidad en enfermería, Percepción de calidad, Paciente y percepción de atención.

## SUMMARY

**I TITLE: QUALITY OF ATTENTION OF INFIRMARY IN HOSPITAL ROMAN BULGING EGOAVIL VILLA RIVA - 2017**

**Author:** Lic. MAMANI JAVIER Irma Aurelia

**Adviser:** Mg. ESPINOZA MORENO Tula Margarita

The present study has as **aim:** the perception Determines respect of the quality of attention of infirmary in patients of the Hospital Roman Egoavil Pando - Rich Villa 2017. **Material and Methods:** quantitative, descriptive Investigation, transverse court; in 73 patients by means of interview a questionnaire was applied by scale modified Likert. **Results:** The Quality of attention of Infirmary, it is perceived by 84 patient % as of good quality, 12 % to regulate and 4 % bad. On qualit criteria (dimensions) according to marshaling they are considered of good quality: safety 97 %, humanity 89 %, continuity 88 % and opportunity 68 %; of regular quality: opportunity 22 %, humanity 10 %, continuity 10 % and safety 7 %; and of bad quality: opportunity 10 %, continuity 2 % seguridad2 % and humanity 1 %. **Conclusions:** The Quality of attention of Infirmary, it is perceived by the majority as of good quality, the raised hypothesis being verified. According to marshaling all the criteria are considered like of good quality: safety 97 %, humanity 89 %, continuity 88 % and opportunity 68 %.

**Key words:** Quality in infirmary, Qualit perception, Patient and perception of attention.