



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Enfermería

Calidad de atención de enfermeras(os) según opinión de pacientes de consulta externa de cardiología, en una clínica privada de Lima, 2017

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería Cardiológica

AUTOR

Enma Milagros LEÓN GONZALES

ASESORES

Edna RAMÍREZ MIRANDA

Tula Margarita ESPINOZA MORENO

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

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

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

León E. Calidad de atención de enfermeras(os) según opinión de pacientes de consulta externa de cardiología en una clínica privada de Lima, 2017. [Trabajo de investigación de segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2018.

427



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE MEDICINA
UNIDAD DE POSTGRADO



PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

INFORME DE CALIFICACIÓN

LICENCIADA (O) : LEÓN GONZALES ENMA MILAGROS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERAS(OS) SEGÚN OPINIÓN DE PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA DE CARDIOLOGÍA, EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA, 2017"

ESPECIALIDAD : ENFERMERÍA CARDIOLÓGICA

Lima, 01 de marzo de 2018


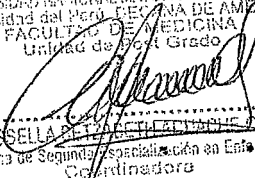
Doctor
JUAN PEDRO MATZUMURA KASANO
Vicedecano de Investigación y Posgrado
Facultad de Medicina Humana –UNMSM

El Comité de la especialidad **ENFERMERÍA CARDIOLÓGICA** ha examinado el Trabajo de Investigación de la referencia, el cual ha sido calificado con nota de:

DIECIOCHO (18)



Mg. TULA ESPINOZA MORENO


UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE MEDICINA
Unidad de Post Grado


Mg. YISELLA DELGADO QUISPE
Programa de Segunda Especialización en Enfermería
Coordinadora

Mary

RESUMEN

AUTORA: LIC. ENF. ENMA MILAGROS LEON GONZALES

ASESORAS: MG. EDNA RAMIREZ MIRANDA

MG. TULA M. ESPINOZA MORENO

En la consulta externa de cardiología, la opinión de los pacientes es muy importante saber cómo es la calidad de atención que está brindando enfermería. **Objetivo:** Determinar la calidad de atención de enfermeras según opinión de pacientes de consulta externa de cardiología en la Clínica Centenario Peruano Japonesa. **Material y Métodos:** Investigación cuantitativa, descriptiva de corte transversal, en una muestra de 70 pacientes, se aplicó mediante encuesta el cuestionario escala tipo Likert modificado. **Resultados:** del 100% (70), el 81,4% (57) pacientes opinan que la calidad de atención que brinda las enfermeras es regular, 17,1% (12) buena y 1,4 (1) deficiente. La calidad de atención de enfermeras en lo interpersonal es regular para 92,9% (65) y sobre entorno como regular, un 51,4% (36). **Conclusiones:** los resultados mostraron que la calidad de atención de enfermeras es considerada regular, siendo el principal problema la actitud hacia el paciente.

PALABRAS CLAVES: Calidad de atención, pacientes de cardiología, enfermeras de cardiología.

SUMMARY

AUTHOR: LIC. ENF. ENMA MILAGROS LEON GONZALES

ADVISOR: MG. EDNA RAMIREZ MIRANDA

MG. TULA M. ESPINOZA MORENO

In outpatient cardiology, the opinion of patients is very important to know how is the quality of care provided by nursing. **Objective:** To determine the quality of the care of professionals in the consultation of patients of external consultation of cardiology in the Centennial Japanese Japanese Clinic. **Material and Methods:** Quantitative, descriptive cross-sectional investigation, in a sample of 70 patients, a modified Likert scale questionnaire was applied by means of a survey. **Results:** of 100% (70), 81.4% (57) patients that the quality of care provided by nurses is regular, 17.1% (12) good and 1.4 (1) deficient. The quality of care for nurses in the interpersonal is regular for 92.9% (65) and for the environment as regular, 51.4% (36). **Conclusions:** the results showed that the quality of the attention of the nurses is regular, being the main problem the attitude towards the patient.identified that the main problem is the attitude of the nursing staff towards the patient in the outpatient clinic of cardiology at the Centennial Japanese Clinic.

KEY WORDS: Quality of care, cardiology patients, cardiology nurses.