

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS:**

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LOS  
ENFERMEROS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL  
HUACHO 2019 - 2020**

**AUTORA:**

**AMABLE GONZÁLEZ, MARÍA PAULA**

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

**ASESORA:**

**MG. CIRILA MARGOT AGUIRRE ORTIZ**

**HUACHO - PERÚ**

**2020**

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LOS  
ENFERMEROS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL  
HUACHO 2019 – 2020**

**ASESORA**

MG. CIRILA MARGOT AGUIRRE ORTIZ

**MIEMBROS DEL JURADO**

**PRESIDENTA**

MG. OLGA BENICIA CACERES ESTRADA

**SECRETARIA**

MG. FLOR MARIA CASTILLO BEDÓN

**VOCAL**

LIC. EDITH TELMA MEZA MARTEL

**DEDICATORIA**

En primer lugar a Dios, ya que sin él, nada sería posible, por enseñarme que con humildad, paciencia y perseverancia, todo se puede.

A mis queridos padres, José y María, por su apoyo incondicional, por ser el pilar y mi fortaleza de todos estos años.

A mis hermanos, Ernesto y Fiorella, por sus palabras de aliento, la paciencia que han tenido hacia mi persona.

A mi abuelo, Ernesto, por su sabiduría, sus consejos, recomendaciones y apoyo brindado.

A mis tíos, Jorge y Mirian, por su apoyo y cariño incondicional, por demostrarme que para el amor de familia, no hay distancia que nos puedan separar.

A la memoria de mi inolvidable abuela Alicia, la cual fue el artífice directo en el ejercicio de mi vocación, una persona muy especial que marcó mi vida y la marcará por siempre.

*María Paula Amable González*

## AGRADECIMIENTO

El presente trabajo es el producto del esfuerzo de muchas personas que aportaron y brindaron su tiempo en cooperar con puntos claves en el desarrollo de esta tesis.

Mi sincero agradecimiento:

- A la Mg. Cirila Margot Aguirre Ortiz, Asesora Docente del presente trabajo de investigación, por el tiempo, motivación y orientación constante; así como de sus valiosos conocimientos y contribuciones para la realización de ésta tesis.
- A la Mg. Olga Benicia Caceres Estrada, Mg. Flor Maria Castillo Bedón y a la Lic. Edith Telma Meza Martel, por contribuir con sus conocimientos al presente estudio.
- Al Hospital Regional Huacho y a las enfermeras del Servicio de Medicina, por las facilidades otorgadas para el desarrollo del presente trabajo de investigación.
- A mis profesores, amigos y personas cercanas que colaboraron para la realización de este trabajo.

*María Paula Amable González*

## INDICE GENERAL

<b>PORTADA .....</b>	<b>i</b>
<b>CONTRAPORTADA .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>INDICE GENERAL.....</b>	<b>v</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>INDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>x</b>
<b>INDICE DE ANEXOS .....</b>	<b>xi</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática: Delimitación y definición.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1.Problema general.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2.Problemas específicos: .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.Objetivos de la investigación .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.1.Objetivo general: .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2.Objetivos específicos: .....</b>	<b>5</b>

<b>1.4.Justificación de Investigación.....</b>	<b>5</b>
<b>1.5.Delimitación del estudio.....</b>	<b>6</b>
<b>1.6.Viabilidad del estudio.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.Antecedentes del estudio.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.Base Teórica.....</b>	<b>12</b>
<b>2.3.Definición Conceptual De Términos.....</b>	<b>18</b>
<b>2.4.Formulación de hipótesis.....</b>	<b>20</b>
<b>CAPITULO III: METODOLÓGIA .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.Diseño metodológico: .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.1.Tipo de investigación: .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.2.Nivel de investigación: .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.3.Diseño: .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.4.Enfoque: .....</b>	<b>21</b>
<b>3.2.Población y muestra:.....</b>	<b>21</b>
<b>3.3.Operacionalización de variables e indicadores.....</b>	<b>23</b>
<b>3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>24</b>
<b>3.4.1.Técnicas a emplear:.....</b>	<b>24</b>
<b>3.4.2.Descripción de los instrumentos: .....</b>	<b>24</b>
<b>3.5.Técnicas para el procesamiento de la información .....</b>	<b>25</b>

<b>CAPITULO IV: RESULTADOS</b> .....	<b>26</b>
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>32</b>
<b>5.1.Discusión</b> .....	<b>32</b>
<b>5.2.Conclusiones</b> .....	<b>34</b>
<b>5.3.Recomendaciones</b> .....	<b>35</b>
<b>CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>36</b>
<b>6.1. Fuentes bibliográficas</b> .....	<b>36</b>
<b>6.2. Fuentes hemerográficas</b> .....	<b>36</b>
<b>6.3. Fuentes documentales</b> .....	<b>38</b>
<b>6.4. Fuentes Electrónicas</b> .....	<b>38</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>40</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros del Servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho 2019 – 2020.....	26
Tabla 2. Percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros en la dimensión relaciones interpersonales en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho 2019- 2020.....	28
Tabla 3. Percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros en la dimensión entorno en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho 2019- 2020.....	30
Tabla 4. Edades de usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina .....	40
Tabla 5. Sexo de usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina.....	41
Tabla 6. Tiempo de hospitalización de los usuarios del Servicio de Medicina.....	42



**INDICE DE GRÁFICOS**

Figura 1. Tabla 1.....	26
Figura 2. Tabla 2.....	28
Figura 3. Tabla 3.....	30
Figura 4. Tabla 4.....	40
Figura. 5. Tabla 5.....	41
Figura 6. Tabla 6.....	42

**INDICE DE ANEXOS**

Anexo 1. Datos generales .....	40
Anexo 2. Autorización .....	43
Anexo 3. Matriz de consistencia.....	44
Anexo 4. Consentimiento informado.....	46
Anexo 5. Instrumento.....	47
Anexo 6. Matriz de datos .....	50
Anexo 7. Evidencia fotográfica .....	52

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros del servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho 2019 - 2020. **Método:** Es un estudio de Nivel II- Descriptivo, tipo prospectivo, descriptivo, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, la técnica a utilizar para la recolección de datos es la encuesta y como método se utilizó el cuestionario que contará con 32 preguntas. Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, que nos permitió obtener la cantidad de muestra a estudiar de 83 usuarios, y una muestra ajustada de 47. **Resultados:** En cuanto a la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros, el 49% presentan una percepción medianamente favorable, el 27% con una percepción favorable y el 24% una percepción desfavorable; la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros en la dimensión relaciones interpersonales, el 56% presentan una percepción medianamente favorable, el 26% con una percepción favorable y el 18% una percepción desfavorable. La percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros en la dimensión entorno, el 51% presentan una percepción medianamente favorable, el 29% una percepción favorable y el 20% una percepción desfavorable. **Conclusiones:** El usuario percibe la calidad del cuidado de los enfermeros como medianamente favorable.

**Palabras claves:** Percepción del paciente, Calidad del cuidado, Enfermería y el cuidado.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the user's perception of the quality of care of the nurses of the Medicine service of the Huacho Regional Hospital 2019 - 2020. **Method:** It is a Level II-Descriptive, prospective, descriptive, cross-sectional study, with a focus Quantitative, the technique to be used for data collection is the survey and as a method the questionnaire that will have 32 questions was used. A simple random probabilistic sampling was applied, which allowed us to obtain the amount of sample to study from 83 users, and an adjusted sample of 47. **Results:** Regarding the perception of the user about the quality of care of nurses, 49% they present a moderately favorable perception, 27% with a favorable perception and 24% an unfavorable perception; the user's perception of the quality of care of nurses in the interpersonal relations dimension, 56% have a moderately favorable perception, 26% with a favorable perception and 18% an unfavorable perception. The user's perception of the quality of care of nurses in the surrounding dimension, 51% have a moderately favorable perception, 29% a favorable perception and 20% an unfavorable perception. **Conclusions:** The user perceives the quality of care of nurses as moderately favorable.

**Keywords:** Patient perception, Quality of care, Nursing and care.

## INTRODUCCIÓN

En sus inicios los cuidados propios de la rama de la enfermería eran brindados por voluntarios cuya formación no era la más óptima, y en muchos casos hasta nula. A partir de 1860 con la aparición de las primeras escuelas que brindaban una formación en enfermería de Florence Nightingale, sus valerosos esfuerzos y renombre, transformaron el concepto de la enfermería alrededor de Europa forjando así los cimientos de la enfermería moderna reconociéndola formalmente como profesión. (Alvarado & Eulogio, 2013).

Es por esto que hoy en día el profesional de enfermería tiene la formación y competencias necesarias tanto en tecnología y ciencias, como en el área humanística para así ofrecer atención y cuidados de manera oportuna y de calidad a los usuarios para poder mantener y recuperar la salud, previniendo alteraciones satisfaciendo sus necesidades (Alvarado & Eulogio, 2013).

La percepción de los usuarios en lo que a calidad se refiere, puede abarcar diversos aspectos, desde la gestión y elementos de servicio, hasta el trato que ofrece el profesional de salud de cara al usuario, siendo este último el que presenta mayor incidencia en cuanto a satisfacción de los atendidos en los centros de salud (Sevillano & Principe, 2014).

La primera parte de esta investigación está estructurada por capítulos, CAPITULO I: definición y delimitación del problema, en donde se describe el origen del problema, formulación del problema y los objetivos planteados. En el CAPITULO II: Marco teórico en el cual se presenta los antecedentes, también se presenta la base teórica que la constituye el soporte teórico del presente estudio y la definición de términos, seguida por la formulación de la hipótesis; en el CAPITULO III: Diseño metodológico se ve el enfoque y tipo de estudio, además de la población y muestra, Operacionalización de variables de estudio, la técnica e instrumento

de recolección de datos, así también el procesamiento y análisis de los datos. En el CAPÍTULO IV: se presentan los resultados obtenidos en las tablas simples y gráficos, seguido de su interpretación porcentual, continuando en el CAPITULO V: se muestra la discusión, las conclusiones de esta investigación y las recomendaciones. Además seguidamente CAPITULO VI: de la referencia bibliográfica y finalmente se podría apreciar los anexos donde se encuentran las tablas y gráficos de los datos generales, matriz de consistencia e instrumento del estudio y además de la codificación de los datos.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática: Delimitación y definición**

La enfermería como una profesión que abarca aspectos tales como la atención integral y favorecida a personas de todo grupo etario, familias, grupos y comunidades. Promueve el mantener la salud, busca el prevenir enfermedades y atiende tanto a enfermos y discapacitados, como a pacientes en situaciones críticas o terminales. (Organización Mundial de la Salud, 2017).

El enfermero como profesional posee la tarea de ofrecer cuidados al paciente ofreciendo cuidados de calidad fundamentada en lo teórico, práctico, con calidez y razonamientos acertados, demostrando compromiso en su trabajo con el fin de satisfacer al paciente en sus necesidades.

Un usuario satisfecho es considerado como un significativo aporte en la calidad del cuidado sanitario. La importancia que se está dando acerca del tema, ha llevado a aumentar la relevancia de la apreciación que tienen los pacientes sobre los cuidados que reciben. Hasta el momento, en los estudios realizados sobre satisfacción, en su mayoría hacen énfasis en la atención recibida por los profesionales de la salud (Kozier, 1999).

El reto para los funcionarios del sector salud es bastante claro, pues se está estableciendo de forma exitosa, que el sistema sanitario fomente que los profesionales del sector salud mejoren la atención y de esta manera se pueda atender los requerimientos de los usuarios. Una de las dificultades para este sistema es que cuando se habla de calidad, la palabra va a tener un significado diferente para cada individuo y por lo general se va a basar en las características similares puesto que la atención de salud va a ser calificado en base a los cuidados, eficiencia y eficacia.

Cuando se habla de calidad en el ámbito gestión en un sistema sanitario, va a ser una inquietud grande Pues acá no sólo se va a buscar mejorar como institución y los servicios que se va a brindar, lo primordial será que se vea como base fundamental las vidas de las personas y todos los procesos y servicios que se den alrededor de ella, y los trabajadores del estado van a tener como obligación promover y proteger la salud.

En Colombia, Lenis y Manrique en el año 2015, con su estudio que lleva como título: Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en Barranquilla, Colombia, concluyen su investigación diciendo que los pacientes que se muestran satisfechos con el cuidado de los enfermeros/as supera el 70 %, siendo un indicador positivo, y que por lo tanto los pacientes tienen una buena percepción de los cuidados que se les brinda (Lenis & Manrique, 2015).

Para que el enfermero(a) pueda cumplir con este propósito, se requiere conocer las necesidades de cada paciente, para remediarlos de manera que puedan alcanzar en su totalidad la plenitud y satisfacción posible, evitando fatigas, prever fallas; brinda una sensación de mejora que sitúa la calidad de vida hospitalaria en unos niveles altos que deben permanecer incluso después que el paciente haya retirado. La satisfacción de esas necesidades y expectativas será posible cuando el cuidado de enfermería sea de calidad.

Es preciso enfatizar que el cuidado de baja calidad representa una de las mayores dificultades para hacer frente a los problemas sanitarios registrados como prioritario a nivel nacional, por lo tanto, estas dificultades no deben ser evaluadas desde una perspectiva que emplee enfoques simples y altamente rentables; si bien encontramos la capacidad resolutive



como un factor ante estos riesgos, la calidad de la atención marca la diferencia respecto a alcanzar o no la eficacia en la atención brindada al usuario (Romero, 2008).

Actualmente cuando hablamos de calidad se considera importante en las organizaciones del sector salud tanto dentro como fuera del país. En Perú, uno de los principios sanitarios es la calidad del cuidado en salud como un derecho donde la base de estos cuidados está relacionada con la satisfacción del usuario (Romero, 2008).

En el Perú, mediante la investigación y según las condiciones del sector hospitalario de nuestro país, se puede afirmar que el papel que juega la enfermera es fundamental para garantizar la calidad y la búsqueda de la mejora continua dentro las actividades y procedimientos que demanda la profesión (Romero, 2008).

En Huacho, un estudio presentado por Sevillano, C y Principe, H; titulado “Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado vinculado al cuidado de enfermería en los servicios de medicina y cirugía, Hospital de Huacho – 2014”. Tiene como resultado que del 100% encuestados, un 60% tienen un nivel medio en cuanto a satisfacción, siguiendo un 21,54% que presentó un nivel alto y por ultimo un 18,46% presentó un nivel bajo (Sevillano & Principe, 2014).

Quienes van a recibir una atención por parte de un profesional de la salud van a percibir ellos como concepto de calidad a la cantidad de servicios que se les va a ofrecer al tiempo que se va a emplear a este tipo de servicios a la rapidez en la atención y otras dimensiones que van a estar referido a la satisfacción y la comodidad. Si se solicita la percepción de los usuarios sobre los profesionales que los van atender no se va a valorar sólo la capacidad sino también qué tan eficiente y eficaz puede hacer con cada usuario (Sevillano & Principe, 2014).

Esta situación no es ajena a la realidad problemática, se observa en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho, donde los pacientes manifiestan su descontento por las largas horas de espera para su atención, las orientaciones no muy claras acerca del tratamiento que reciben, la demora para recibir atención cuando las llaman o sus expresiones de fastidio cuando se les insiste acerca que todavía no se les ha cambiado la ropa de cama o apósitos de curación, las quejas de los familiares de los pacientes con dependencias, refiriendo que no les ha cambiado de posición o no se les ha alcanzado los alimentos a tiempo.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros del servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho 2019 - 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

- ¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros en la dimensión relaciones interpersonales en el servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho 2019- 2020?
- ¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros en la dimensión entorno en el servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho 2019 - 2020?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general:**

Determinar la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros del servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho 2019 - 2020.

#### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- Identificar la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros en la dimensión relaciones interpersonales en el servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho 2019 - 2020.
- Identificar la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros en la dimensión entorno en el servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho 2019 - 2020.

### **1.4. Justificación de Investigación**

- Valor teórico: Al reconocer a la enfermería como una profesión que se va a encontrar introducida en la formación de profesionales de la salud, se debe ver la atención como parte fundamental en el sistema de salud, ya que va a responder a distintas pruebas en diferentes dimensiones, cómo pueden ser las relaciones interpersonales, el entorno, la eficiencia y la eficacia, los cuales van formar parte de una buena percepción del usuario en la calidad de atención.
- Utilidad metodológica: Al desarrollarse este tema a estudiar va a ser significativo, ya que los nuevos aportes que se hallaran, van a servir como información no sólo para futuras investigaciones y trabajos, sino también para dar apoyo a la gerencia y dirección del hospital en la toma de decisiones que impacten positivamente a la calidad del servicio de

enfermería que se brinda. La información que se obtendrá de esta investigación, es un punto de partida para el crecimiento del hospital como institución y para el de los profesionales que ahí laboran.

- **Implicancia:** Es necesario que los usuarios tengan un entorno adecuado y que las enfermeras brinden una buena atención de calidad, este estudio ayudará a ambos a través de la práctica de una buena comunicación y buenas relaciones interpersonales en las instituciones hospitalarias.
- **Relevancia Social:** La importancia de este estudio de investigación radica en valorar la percepción de la satisfacción de las necesidades de los usuarios con el cuidado del profesional de enfermería, ya que es uno de los componentes que van usarse con más frecuencia como instrumento en el ámbito gerencial. De esta manera se va a poder medir la calidad que prestan en los servicios de salud y esto va a ser beneficioso para la persona que lo recibe como para el profesional que lo va a brindar.

### **1.5. Delimitación del estudio**

- **Delimitación espacial:** La investigación se realizó en el Hospital Regional de Huacho.
- **Delimitación del universo:** El estudio corresponde a los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina.
- **Delimitación del contenido:** Calidad del cuidado del enfermero en el Servicio de Medicina.

### **1.6. Viabilidad del estudio**

Es viable, se contó con el presupuesto requerido y fue autofinanciado por la autora. Quienes presiden el Hospital Regional de Huacho han mostrado interés por esta investigación, ya

que presentará datos reales sobre la verdadera percepción de los usuarios sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería, debido a que muchas veces los usuarios no acuden a la oficina de calidad a informar los incidentes durante su estancia hospitalaria.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes del estudio**

A nivel Internacional se reportan los presentes estudios que muestran relación con la presente investigación:

**BOZA R. y SOLANO E. (2016) COSTA RICA**, en su estudio titulado *“Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016”* analiza el grado de satisfacción del usuario, con relación a la atención en salud que se les brindada, en la UCI-HNN en los meses de febrero y marzo en el año 2016. En los aspectos metodológicos, es descriptivo - cuantitativo y exploratorio, con una población 122 padres, como técnica para recolectar los datos de esta investigación se utilizó el cuestionario. Obteniendo como resultado que un 80,3% opinan que la enfermera siempre está pendiente en la comodidad de su hijo, un 11,7% que la mayoría de veces está pendiente, un 0,8 pocas veces está pendiente y un 1,7% nunca está pendiente (Boza & Castro, 2016).

**CASTILLO, A (2018) MEXICO**, con su estudio de investigación titulado: *“Percepción del cuidado de enfermería otorgado a las pacientes durante la atención del evento obstétrico en el Hospital General de Tula”* teniendo como objetivo conocer cómo perciben las pacientes el cuidado de enfermería en el hospital general de Tula. En la metodología empleada, este es un estudio tipo descriptivo, cualitativo, de corte transversal, teniendo como sujetos de estudio a las mujeres que se han atendido para una resolución del embarazo ya sea vía vaginal o abdominal, esta recopilación de datos se ha realizado con una entrevista abierta, grabada y transcrita, donde se resultó que de un 80% de las madres atendidas en el hospital general de Tula

tienen una buena percepción acerca del cuidado de enfermería refiriendo que las enfermeras estaban pendiente de su óptima recuperación (Castillo, 2018).

**LLANOS, C y HERMIDA, P. (2016) ECUADOR, en su estudio titulado “Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés de la Ciudad De Quito. Noviembre 2015-febrero 2016”** cuyo objetivo formulado fue determinar en qué grado los pacientes están satisfechos en relación con la calidad de la prestación de cuidados que brinda el personal de enfermería en las inmediaciones del Hospital General Enrique Garcés. Siendo del tipo descriptivo con corte transversal, la población fue de 50 pacientes siendo su técnica de recolección de datos una entrevista y el cuestionario fue el instrumento empleado. Los resultados fueron que del 100% de entrevistados, de un 60% – 80% están de acuerdo con el trato del profesional de enfermería, un 50% – 60% afirman la oportuna atención de la enfermera y otro 50% – 60% tienen una buena demostración de sus habilidades (Llano & Hermida, 2016).

A nivel Nacional se reportan los presentes estudios que muestran relación con la investigación:

**CARMONA, J. (2016) CAJAMARCA, en su estudio titulado: “Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Cirugía General. Hospital Regional de Cajamarca – 2015”** cuyo objetivo fue conocer cuál es la percepción de los usuarios hospitalizados, sobre la Calidad del Cuidado brindado por enfermería en el servicio de Cirugía General. Siendo de tipo descriptivo, cuantitativo y transversal. Su población fue constituida por 65 pacientes, utilizando la técnica de entrevista y el cuestionario como instrumento. Los resultados fueron de que del 100% de pacientes, el 44,6% percibe al cuidado que ofrece por la enfermera como regular, 27,7 % como resultado de una buena y mala percepción. En la dimensión Entorno con un 56,9%, Humana con un 47.75% y Técnico

científico con un 46,2%. Llegando a la conclusión de que los pacientes perciben que la calidad del cuidado que les ofrecen los enfermeros no es buena. (Carmona, 2016).

**CHUMPITAZ, M. (2018) LIMA, con su estudio titulado: “*Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera Servicio de Medicina Hospital Nacional María Auxiliadora junio 2017*”** cuya finalidad fue determinar cuál fue el nivel de satisfacción que tenían los pacientes con respecto al cuidado otorgado por la enfermera. El estudio tuvo como características el ser de tipo descriptivo, enfocado cuantitativamente y de corte transversal, teniendo como población a 60 pacientes y empleando la encuesta para la recolección de datos. Los resultados fueron que los niveles de satisfacción de los pacientes en relación al cuidado brindado por la enfermera fueron medio en un 40%, también se observó que fue bajo con un 38%. Se tuvo un resultado del 50% para las dimensiones de Confiabilidad y Responsabilidad. Apreciamos un 40% para las dimensiones de Seguridad y Empatía, significando esto un nivel medio para el primero y alto para el segundo. Concluyendo que el nivel de satisfacción del paciente en líneas, sobre el cuidado de la enfermera es medio (Chumpitaz, 2018).

**MEJÍA, D. y RIVERA, O. (2016) PIMENTEL, con su estudio titulado: “*Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016*”** cuyo objetivo se basa en determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia. El tipo de estudio fue descriptivo con un enfoque cuantitativo de corte transversal, la técnica empleada fue la encuesta que tuvo a 132 pacientes como población. Los resultados obtenidos fueron de que de 100%, el 25% considera aceptable su satisfacción brindada por el enfermero, mientras el 75% requiere que los cuidados que da el enfermero deben de mejorar. Concluyendo que de todos los pacientes encuestados, el 25% calificaron de aceptable su satisfacción del



cuidado enfermero y el 75% restante señalaron que es preciso trabajar en la mejora de los cuidados que se brindan (Mejía & Rivera, 2016).

**MOROCCO, E. (2018) PUNO, en su investigación titulada: “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón-Puno, 2017”**, tiene como premisa conocer la calidad de atención proporcionada por enfermería, partiendo desde el punto de vista de pacientes adultos y adultos mayores. Es un estudio descriptivo, comparativo, de corte transversal, con una población de 100 pacientes, usando un cuestionario como instrumento para aplicar la técnica de encuestas. Determinando concluyentemente, que la percepción de la atención de enfermería es regular con un porcentaje entre 74% y 78%. La dimensión técnica recibió un resultado deficiente en 70% por parte de los pacientes adultos y como regular en el adulto mayor en un 52%. La dimensión humana, fue percibida como regular en 58% y 70%, por lo pacientes adultos y adultos mayores respectivamente. En la dimensión entorno, la calidad de atención fue percibida como regular por los pacientes adulto 62% y el adulto mayor 54%. Con estos datos se afirma que la calidad de la atención dada por enfermería es regular en este hospital. (Morocco, 2018).

**SANDOVAL, P (2018) TUMBES; con su estudio titulado: “Percepción del usuario sobre la calidad de atención de los enfermeros del Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2-Tumbes 2018”** señala que su propósito es determinar en base a la percepción del usuario, cuál consideran que es el nivel de la calidad de atención que brindan los Enfermeros específicamente en lo referido al Servicio de Medicina. Siendo esta investigación tipo descriptivo, con un método cuantitativo con corte transversal, estando constituido por 73 pacientes, siendo la técnica a usar una encuesta. Teniendo los resultados, que de 100, la percepción favorable asciende a un 38%, medianamente favorable recibió un 13%, se encontró también, que el 17% lo percibe

medianamente desfavorable y el 32% tiene una percepción desfavorable, con respecto al componente interpersonal. Por otro lado los resultados favorables presentan un 48%, medianamente favorable con 13% y por último 39% para desfavorable y medianamente desfavorable; con lo referente al componente de entorno, es desfavorable 31%, favorablemente 30%, medianamente favorable 13% y 26% que percibe medianamente desfavorablemente. Concluyó que la percepción del usuario sobre el cuidado que brinda los enfermeros es medianamente favorable (Sandoval, 2018).

## **2.2.Base Teórica**

### **TEORIA DEL AUTOCUIDADO**

Las personas tienen la capacidad de adaptarse a los cambios que se les presentan, sin embargo, existen situaciones en que los cambios exceden la capacidad de respuesta y adaptación, sobre todo en escenarios donde la salud se ve comprometida. Es en estos escenarios que la persona puede llegar a necesitar ayuda, la cual puede provenir de diferentes fuentes, como por ejemplo de parte de familiares, amigos y, para estos casos de cuidados, profesionales de enfermería. (Hernández, Concepción, & Rodríguez, 2017)

La palabra agente de autocuidado, según Dorothea E. Orem, se refiere a quien realmente realiza los cuidados o alguna acción específica. Las acciones de autocuidado realizadas por este agente, se pueden orientarse de manera interna y externa.

Dorothea E. Orem ha establecido, dentro de su teoría, que existen sistema de enfermería, cuyos elementos básicos son el profesional de enfermería, el paciente o grupo de personas y los

sucesos incluyendo, que incluyen también, las interacciones con familiares y amigos (Hernández, Concepción, & Rodríguez, 2017).

Los sistemas de enfermería presentan similitudes, destacando que los aspectos para tener una relación de enfermería deben establecerse de manera clara y concisa, los roles de la enfermera, el paciente y demás involucrados, deben ser determinados. Es importante fijar el alcance de la responsabilidad de enfermería. También se debe formular la manera en la que se van a satisfacer necesidades específicas de cuidados del paciente. Además, se deben buscar los procedimientos adecuados para regular la capacidad de autocuidado para asegurar las demandas de autocuidado en el futuro (Hernández, Concepción, & Rodríguez, 2017).

Es por eso que esta teoría plantea que el trabajo del profesional de enfermería es brindar los cuidados necesarios, para asegurar que el paciente pueda llegar a ser su propio agente de autocuidado (Hernández, Concepción, & Rodríguez, 2017).

## **PERCEPCION**

La percepción es la noción que se va a obtener a partir de las respuestas sensoriales y estímulos visuales; sin embargo, esta interpretación es susceptible a variación dependiendo principalmente del usuario que lo percibe.

La percepción no va a ser una respuesta que se va a registrar a un estímulo y va a determinar qué características tiene el medio ambiente, al contrario, este es un proceso que va a ser resultado de la interacción entre las condiciones en que ocurre el estímulo o factores externos y de los factores que actúan de manera interna en el observador (Whittaker, 1986).

Para construir una interpretación sobre alguien, observamos su actuar, percibimos el tono que hay en su voz, las expresiones de su rostro, prestamos atención a que es lo que está diciendo, como lo dice y que hace al momento de dirigirse a nosotros. Una vez hecha esta interpretación, la usamos como medidor de otras características tales como sus conocimientos, deseos, sentimientos, personalidad, objetivos, entre otros. Es por todo esto que nuestro accionar con las personas está regido por la interpretación que tenemos de ellas. Por otro lado, las impresiones pueden variar conforme que nos informamos más sobre la persona en cuestión, sin embargo, muchas veces las primeras impresiones no se logran cambiar tan fácilmente. Usamos el lenguaje como uno de los principales medidores de la percepción, es decir la comunicación, tanto verbal como no verbal (gestos, miradas, caricias, etc.) se encargan de construir esta percepción.

La percepción va ser el reflejo de actitudes, experiencias y todo lo que forma al individuo. Es un desarrollo mental que va a permitir la formación de conceptos, opiniones acerca de alguien o algo, estando basado en sucesos pasados, a lo que vamos a conocer como realidad, que estarán acorde a nuestras necesidades (Whittaker, 1986).

Se puede concluir que la percepción no es sólo el procesar información percibida a través de los sentidos, sino que también estará establecida por el estado de ánimo del individuo, experiencias vividas y la información que se pueda tener de alguna experiencia. Así mismo de la aptitud del primer encuentro que tengan con el individuo y se influenciara por factores internos y externos, razón por la cual no todos vamos a percibir o interpretar un hecho o situación de la misma manera (Whitaker, 1986).

## **CALIDAD EN EL CUIDADO DE ENFERMERIA**

Henderson va a definir la Calidad en los cuidados de la Enfermería como la secuencia de grupos de caracteres y acciones que hagan posible la recuperación de los usuarios que llegan a sus manos, del nivel de salud que es ofrecido. La calidad de la atención en el sector salud está en la obligación de responder de manera pronta a lo que el usuario requiere, con el personal y recursos materiales que se dispongan y el nivel de desarrollo científico, de esta manera se va a lograr una mejor calidad de atención posible, tanto para el usuario así como para el enfermero/a (Sandoval, 2018).

La calidad debe garantizar que las necesidades del usuario deben ser cumplidas de manera profesional y eficiente siendo tratado de forma personalizada sin interrupción alguna (Dueñas, 2019).

La calidad es un concepto relativo ya que puede variar dependiendo del área donde se desarrolle. Es por esto, que se le ha definido de distintas maneras dependiendo del autor, de las que se seleccionan las más adecuadas (Hoyer, 2001).

La calidad será lograda cuando los servicios van a cubrir las necesidades del paciente y éste adquiera un producto con las condiciones requeridas. Hablar de calidad es superar las necesidades que va a tener el cliente a lo largo de su atención. (Fragas, 2019)

La calidad es alcanzada cuando se es consciente de las características que llevarán al entregable a la satisfacción del cliente. Durante el tiempo de ida del producto, la calidad se encarga que este alcance e incluso sobrepase las expectativas y necesidades del cliente (Fragas, 2019).

Según Donabedian, cuando hablamos de calidad en los cuidados de la salud, existen 3 dimensiones fundamentales:

- Componente técnico, hace referencia a que cada componente que esté presente durante el servicio que será prestado por el profesional de salud, tenga el cuidado oportuno, se dé de forma segura y se oriente de manera adecuada al paciente.
- Componente interpersonal, hace referencia a las relaciones que se van a establecer entre el usuario atendido y el profesional de salud asignado, donde el elemento principal es la interacción y la comunicación. Lo que va a significar se una relación interpersonal estará basada en el respeto, la empatía, la confianza, cordialidad y veracidad en la información que se dé; siendo estos elementos importantes para poder saber en qué nivel está satisfecho el paciente (Sandoval, 2018).
- Componente del entorno (confort) hace referencia a las condiciones que va a tener un establecimiento del sector salud, que garantice que las necesidades del paciente se satisfagan correctamente, dentro de estas tenemos la ventilación e iluminación, el orden, la limpieza y el adecuado abastecimiento de alimentos. Estableciendo de esta manera característica en el ámbito de la calidad, ya que el modelo de la atención en la salud va a exponer la satisfacción del usuario por medio de servicios aceptables y agradables, la opinión del paciente es valorado e informado, tanto los resultados como los procesos, lo que va a representar una parte importante dentro del significado de la calidad en los cuidados de la salud (Sandoval, 2018).

Es decir, la interacción y la comunicación entre el personal de salud y el usuario, implica una correcta relación de carácter interpersonal que está basada en la confianza y respeto,

empatía, amabilidad, y en proveer mensajes claros y veraces sobre la información que proporcione para impactar positivamente a la en la satisfacción del cliente (Pérez, 2008).

## **RELACIONES INTERPERSONALES**

Peplau presenta la relación existente entre enfermera-paciente como un proceso que se desarrolla de manera interpersonal teniendo este una necesidad imperativa. Se va analizar 4 experiencias catalogadas como psicobiológicas que exhortan a los pacientes a responder de manera destructiva o constructiva ante: necesidades, frustración, conflictos y cuadros de ansiedad.

Peplau, sostiene la enfermera y el paciente constituyen una relación en la que se van a observar cuatro etapas:

- **Orientación:** El paciente va a sentir una necesidad y buscará atención. El profesional de enfermería ayuda al paciente a interiorizar el problema de salud, y de esta manera poder establecer sus cuidados.
- **Identificación:** El paciente identifica al enfermero como la persona que le ofrecen cuidados. El profesional de enfermería ayuda a explorar las sensaciones y a expresar los sentimientos que se van a relacionar con el problema, y así poder brindar ayuda al paciente para soportar el padecimiento y fortalecer los elementos de la personalidad que aportan de manera positiva para que le se brinde la satisfacción que se necesite.
- **Explotación:** El paciente trata de tener la mejor relación y conseguir el mayor aprovechamiento posible.

- **Resolución:** El paciente se nuevas propondrá nuevas metas, dejando atrás los objetivos antiguos. Es al ocurrir este proceso, que el paciente buscará la independizarse del profesional de enfermería. (Eler & Gilber, 2016).

### **2.3. Definición Conceptual De Términos**

**Apoyo emocional:** Es la capacidad de brindar una atención que estará compuesta por la empatía, el respeto, confianza y saber escuchar. Se prepara al paciente con diferentes destrezas para que este pueda responder de forma óptima. El entorno social será fundamental en toda la evolución del paciente, por lo que el apoyo será de forma constante (Portes, 2014).

**Atención oportuna:** Contribuye a lograr un mejor estado de salud en los pacientes. Esta atención a tiempo ayuda a actuar ante imprevistos que se puedan presentar, procurando anticiparse a los sucesos y de esta manera evitar que la enfermedad aparezca de una forma menos agresiva y con menos posibilidades de que pueda complicarse.

**Cuidados de enfermería:** Engloba todas aquellas de labores que se rigen por conocimientos de carácter científico y en principios de bioética que ofrece el personal de enfermera con el paciente que se encuentre para satisfacer sus necesidades.

**Dignidad humana:** Es un derecho que posee cada ser humano, refiriéndose a la virtud y el valor de una persona, está relacionada con el respeto, autoestima y la oportunidad de tomar decisiones propias (OMS, Organización Mundial de la Salud, 2020).

**Enfermería:** Una profesión que brinda una atención íntegra y favorecida a personas de toda edad, familias, grupos y comunidades



**Entorno:** Hace referencia los ambientes, tanto internos y como externos (Sandoval, 2018).

**Nivel de satisfacción del usuario:** Es la contestación del paciente sobre qué tan satisfecho se encuentra con respecto a sus expectativas sobre la atención brindada.

**Percepción:** Son los conocimiento que serán obtenidos a través de nuestros sentidos, permitiendo que se pueda apreciar los factores externos y lo que sucede el él. (Becerra, 1996).

**Percepción del usuario:** Es la respuesta expresada del paciente sobre la impresión obtenida a través de los sentidos acerca del cuidado que le brinda la enfermera. (Becerra, 1996)

**Relaciones interpersonales:** Es cuando ocurre una interacción entre dos o más personas. Estas interacciones se van a basar en uno o más intereses que tendrán en común (Sandoval, 2018)

**Salud:** No representa únicamente la ausencia de enfermedades y/o diversos tipos de patología o traumas, sino que también el estado en el cual se alcanza un bienestar ya sea físico, como mental y social.

**Servicio de Medicina:** Es el servicio de hospitalización dedicado a brindar atención al adulto que se encuentre enfermo. En su mayoría, los pacientes que se yacen hospitalizados han sido ingresados por la especialidad de Medicina Interna (Reyes, 2006).

**Usuario:** Es la persona que asiste a una unidad o servicio de salud, en el que de ser recibida, tratada, comprendida y aceptada.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

La ausencia de hipótesis en el presente trabajo de investigación se debe a que este es del tipo descriptivo.

Se señala que es usual no hallar una hipótesis dentro de los estudios tipificados como descriptivos, esto debido a que existen ocasiones en las cuales es impreciso señalar el valor que pueda presentar una variable (Sampieri, Fernández, & Lucio, 1999).

## **CAPITULO III: METODOLÓGIA**

### **3.1. Diseño metodológico:**

#### **3.1.1. Tipo de investigación:**

Tipo descriptivo, porque la investigación está dirigida a determinar “como es” y “como esta” la situación de la variable a estudiar. Retro - Prospectivo porque los registros de los hechos se dan conforme aparecen las incidencias. Transversal, ya que estudia la variable en determinado momento (Canales, Alvarado, & Pineda, 1988).

#### **3.1.2. Nivel de investigación:**

Nivel II- Descriptivo (Caballero, 2013)

#### **3.1.3. Diseño:**

El diseño a seleccionar a emplearse en el presente estudio, es no experimental porque se realizará sin manipular la variable en estudio, tal y como se dan en su contexto natural, es decir no se va a variar intencionalmente la variable.

#### **3.1.4. Enfoque:**

Es de tipo cuantitativo, porque tiene como características el representar un grupo de procesos, ser secuencial y además se puede demostrar. Cada etapa ocurre una después de otra, sin embargo se puede “saltar o eludir” pasos, pero el orden es riguroso.

### **3.2. Población y muestra:**

La población estudiada estuvo conformada por los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional de Huacho, población de 109 usuarios.

## Muestra

Para realizar dicha investigación se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, con una confiabilidad del 95% y con un margen de error del 5%, que nos permitió obtener la cantidad de muestra de 83 usuarios y un tamaño de muestra ajustada de 47

Para el cálculo de la muestra se empleó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 106}{0.05^2(106 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{101.8024}{1.2229}$$

$$n = 83.2467$$

Dando como resultado 83 pacientes que fueron tomados como muestra para el estudio

El tamaño de muestra ajustada

$$n^{\circ} = \frac{n}{1 + (\frac{n}{N})}$$

$$n^{\circ} = \frac{83}{1 + (\frac{83}{106})}$$

$$n^{\circ} = \frac{83}{1.7830}$$

$$n^{\circ} = 46.5507$$

Dando un resultado de 47 pacientes como muestra ajustada.

Los criterios de inclusión:

- Pacientes hospitalizados mayores de 18 años de edad.
- Pacientes que se puedan expresar por si solos.
- Pacientes se encuentren orientados en tiempo y espacio.
- El paciente hospitalizado por más de 1 día y acepta participar en el estudio.

Los criterios de exclusión:

- Pacientes que presentan el estado mental alterado
- Pacientes que no son conscientes
- Pacientes que han sido sedados debido al tratamiento.
- Pacientes hospitalizados que no desean participar en el estudio.

### 3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida	Instrumento	Valor	Valor final
Percepción del usuario en la calidad del cuidado del enfermero	Relaciones interpersonales	Respeto	Ordinal mediante la escala de Licker	Para medir la variable se utilizó una encuesta según el modelo de	Siempre = 3 puntos	Favorable
		Veracidad			A veces = 2 puntos	Medianamente favorable
		Confianza			Nunca = 1 punto	Desfavorable
		Amabilidad				
		Empatía				
		Cordialidad				

---

	Comodidad	Donadebian.
	Ambiente	
Entorno	Orden	
	Privacidad	
	Iluminación	

---

Fuente: Elaboración propia

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **3.4.1. Técnicas a emplear:**

La técnica recolección de datos empleada es la encuesta, debido a que permitió acercarse de manera más directa a los sujetos de estudio, obteniendo la información por ellos mismos. El método que se utilizó es el cuestionario, ya que utilizó un instrumento impreso, desarrollado para obtener respuestas acerca del problema, en base a la experiencia del encuestado.

Para que se lleve a cabo el estudio se realizó el trámite correspondiente a través de un documento formal dirigido al director del Hospital de Huacho, con el fin de solicitar el permiso para que se lleve a cabo la investigación. Posterior a esto se realizará las coordinaciones necesarias con la jefa de enfermería del servicio de medicina donde será aplicado el instrumento.

#### **3.4.2. Descripción de los instrumentos:**

El instrumento a utilizar fue elaborado por Sandoval, 2018. Fue sometido a un juicio de expertos, con una prueba piloto conformada por 8 profesionales de enfermería, quienes desde su punto de vista proporcionaron sugerencias para determinar que el instrumento sea entendible y fácil.

Se realizó la validez de contenido mediante V de Aiken, obteniéndose un valor máximo de 0.93 y un porcentaje de concordancia del 96.87% (Sandoval, 2018).

### 3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

La percepción del usuario sobre la calidad del cuidado fue medido a través de una encuesta basada en el modelo presentado por Donadebian, este modelo contiene 32 ítems y se divide en dos dimensiones: Interpersonal y entorno. Se calificó mediante una escala ordinal (favorable, medianamente favorable y desfavorable).

La técnica para utilizar fue la encuesta y el instrumento fue un formulario con la escala de Licker, el cual va a constar de una presentación, instrucciones, datos generales y el contenido que está dividido en las dimensiones: Relaciones Interpersonales y el Entornos, que serán medidos:

- Siempre = 3 puntos
- A veces = 2 puntos
- Nunca = 1 punto

<b>DIMENSION</b>	<b>FAVORABLE</b>	<b>M. FAVORABLE</b>	<b>DESFAVORABLE</b>
<b>General</b>	79 – 96	64 - 78	32 – 63
<b>Interpersonal</b>	45 – 50	36 - 44	24 – 35
<b>Entorno</b>	35 – 40	27 – 34	15 – 26

Fuente: Elaboración propia

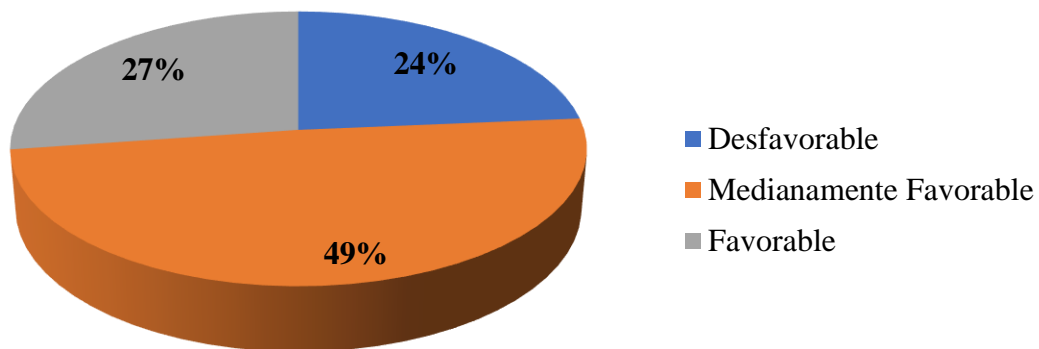
Para el procesamiento se utilizó el programa Microsoft Excel, en el cual se realizó el vaciado de los puntajes obtenidos de cada usuario con respecto a cada ítem del instrumento. Se utilizó el software estadístico SPSS Versión 22, se empleó para analizar los datos obtenidos con el instrumento y de esta manera se obtuvo los resultados necesarios para esta investigación.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

**Tabla 1.** *Percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros del Servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho 2019 – 2020*

	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	15	27%
Medianamente favorable	27	49%
Desfavorable	13	24%
Total	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el servicio de Medicina del Hospital Regional de Huacho 2019-2020



Fuente: Tabla 1

**Figura 1.** *Tabla 1*



**La Tabla y Figura N°01**

En cuanto a la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros, del 100% de usuarios (55), el 49% (27) presentan una percepción medianamente favorable, seguido del 27% (15) con una percepción favorable y por último el 24% (13) muestran una percepción desfavorable.

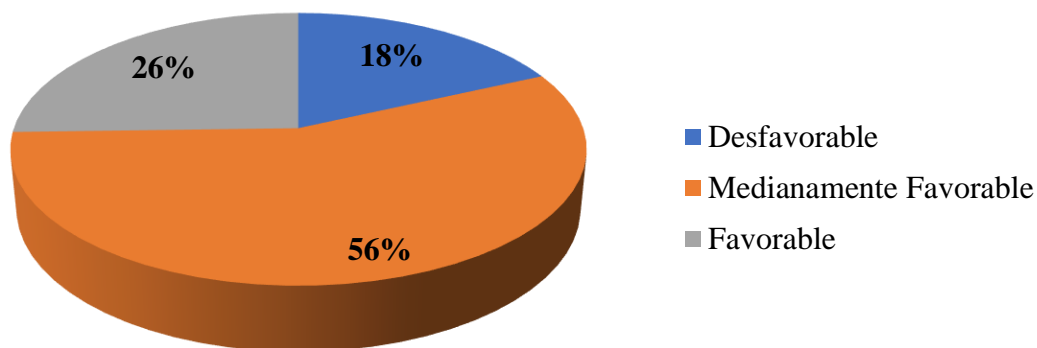
**Tabla 2.** *Percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros en la dimensión relaciones interpersonales en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho 2019- 2020*

### RELACIONES INTERPERSONALES

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Favorable</b>	<b>14</b>	<b>26%</b>
<b>Medianamente favorable</b>	<b>31</b>	<b>56%</b>
<b>Desfavorable</b>	<b>10</b>	<b>18%</b>
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el servicio de Medicina del Hospital Regional de Huacho 2019-2020

### Relaciones Interpersonales



Fuente: Tabla 2

**Figura 2.** *Tabla 2*

**La Tabla y Figura N°02**

En cuanto a la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros en la dimensión relaciones interpersonales, del 100% de usuarios (55), el 56% (31) presentan una percepción medianamente favorable, seguido del 26% (14) con una percepción favorable y por último el 18% (10) muestran una percepción desfavorable.

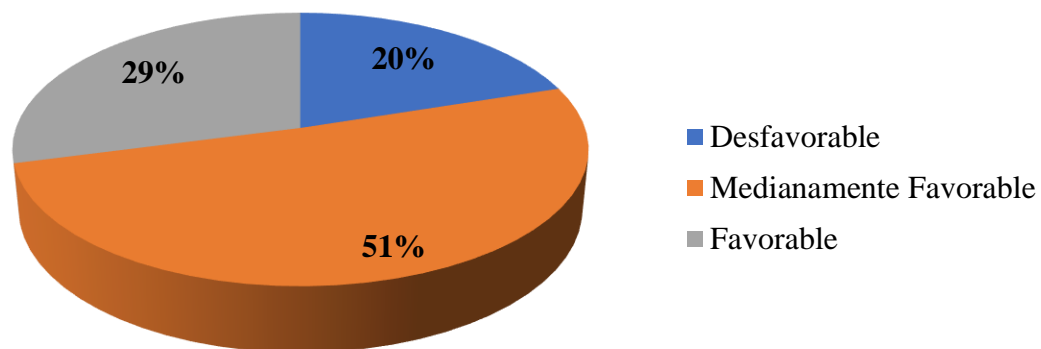
**Tabla 3.** *Percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros en la dimensión entorno en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho 2019- 2020*

**ENTORNO**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Favorable</b>	<b>16</b>	<b>29%</b>
<b>Medianamente favorable</b>	<b>28</b>	<b>51%</b>
<b>Desfavorable</b>	<b>11</b>	<b>20%</b>
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el servicio de Medicina del Hospital Regional de Huacho 2019-2020

**Entorno**



Fuente: Tabla 3

**Figura 3.** *Tabla 3*

**La Tabla y Figura N°03**

En cuanto a la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros en la dimensión entorno, del 100% de usuarios (55), el 51% (28) presentan una percepción medianamente favorable, seguido del 29% (16) con una percepción favorable y por último el 20% (11) muestran una percepción desfavorable.

## **CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Discusión**

En cuanto a la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros, del 100% de usuarios, el 49% tienen una percepción medianamente favorable, el 27% con una percepción favorable y el 24% muestran una percepción desfavorable. Deduciendo que la gran mayoría de pacientes hospitalizados, aún no están completamente satisfechos con los cuidados brindados por el profesional de enfermería, ya que no sienten que todas sus necesidades son cubiertas de manera eficiente, esto conlleva a que los usuarios no se sienten cómodos y bien atendidos, puesto que perciben que el servicio de Medicina aún tiene deficiencias, el trato de algunas enfermeras no es óptimo y así mismo poco fiable, haciendo que no llene sus expectativas; resultado que concuerda con Chumpitaz, en el año 2018, cuyo resultado fue que el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio con 40% y Mejía que en el año 2016, cuyo resultado fue que el 46% perciben el cuidado ofrecido por la enfermera está en proceso de mejora.

En cuanto a la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros en la dimensión relaciones interpersonales, del 100% de usuarios, el 56% presentan una percepción medianamente favorable, el 26% con una percepción favorable y el 18% muestran una percepción desfavorable. Deduciendo que algunos usuarios no entablan una buena relación enfermera – paciente, ya sea porque el personal de enfermería no escucha, algunas no muestran interés por sus necesidades, no toman en cuenta sus opiniones, y sobre todo que no todas las enfermeras acuden de forma inmediato al llamado de un paciente, cuyo resultado concuerda con Carmona, en el año 2016, teniendo como resultado que el nivel de percepción de los pacientes en

la dimensión relaciones interpersonales es medio, con un 47,7% ; y Morocco con su estudio realizado en el año 2018, cuyo resultado de la percepción del adulto y adulto mayor sobre los cuidados ofrecidos es medio, con un porcentaje del 58% y 70% respectivamente.

En cuanto a la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros en la dimensión entorno, del 100% de usuarios, el 51% presentan una percepción medianamente favorable, el 29% con una percepción favorable y el 20% muestran una percepción desfavorable. Si bien es cierto los ambientes del servicio de medicina en su mayoría, son ventilados y tienen una buena iluminación, un grupo minoritario de las enfermeras no se preocupan por mantenerlos así, al hablar de la privacidad, las habitaciones no son las más óptimas, pues no todas cuentan con cortinas para poder mantener el pudor del paciente, por otro lado las camas no están en las condiciones más óptimas, presentando en algunos casos carencia de peldaños, la ropa de cama deteriorada y hasta ausente para el uso de algunos pacientes. Resultado que concuerda con Carmona en el año 2016, cuya percepción del paciente, en cuanto al entorno es regular con un 56,9% y difiere con Sandoval en el año 2018, cuyos resultados arrojaron que en su mayoría, siendo este el 31%, tienen una percepción desfavorable.

## 5.2. Conclusiones

Luego de haber realizado la presente investigación, los datos obtenidos han permitido llegar a las siguientes conclusiones:

- En líneas generales, podemos decir que el usuario percibe la calidad del cuidado de los enfermeros como medianamente favorable en 47%. Llegando con estos datos a afirmar que los cuidados del servicio de medicina que brindan las enfermeras, son percibidos como medianamente favorables para los usuarios. Evidenciando así que hay aspectos en los que las enfermeras deben mejorar, como por ejemplo el trato y respeto al paciente.
- La dimensión de relaciones interpersonales, en lo que respecta a la percepción de la calidad del cuidado del enfermero, en el servicio de medicina, por parte de los usuarios fue que en un 56% la perciben medianamente favorables. Se señala que las enfermeras si saludan y se dirigen a los pacientes por su nombre, sin embargo ellas no se presentan. La falta de empatía por parte de algunas enfermeras, con los familiares de los pacientes se hizo notoria en el transcurso de esta investigación.
- La dimensión entorno, dentro de la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros muestra que el 51% presentan una percepción medianamente favorable. Esto recalca que en su mayoría los ambientes mantienen una ventilación e iluminación adecuada, sin embargo se ha visto casos en los que este aspecto es dejado de lado. Los cuartos están limpios y ordenados, el profesional de enfermería trata de mantenerlo de esta manera, por otro lado la comodidad no siempre es la más óptima.



### 5.3.Recomendaciones

- A la directiva y autoridades del Hospital Regional Huacho que en conjunto con el área de calidad evalúen los resultados de la presente investigación para hacer un seguimiento de los puntos a mejorar, así como también elaborar un plan de capacitación para que el profesional de enfermería tenga equilibradas todas las dimensiones en cuanto a calidad del cuidado.
- Realizar una investigación complementaria enfocada desde el punto de vista del personal de enfermería para que en conjunto con el hospital puedan mejorar los aspectos internos de este.
- Brindar a las enfermeras un seguimiento y asesoría psicológica con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales, tanto de enfermeras con pacientes, como con sus familiares.
- Trabajar en los aspectos que promueven la calidad del cuidado desde la etapa de prácticas e internado, ya que es cuando se está formando al futuro profesional de enfermería y así lograr interiorizar mejor estos aspectos.
- Al Hospital Regional de Huacho, hacer las gestiones pertinentes para poder adquirir los implementos para asegurar la calidad en lo que al entorno respecta, como por ejemplo, ropa de cama, almohadas, cortinas divisoras, entre otros.

## CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

### 6.1. Fuentes bibliográficas

Canales, H., Alvarado, E., & Pineda, E. (1988). Metodología de la Investigación. México: Limusa.

Sampieri, R., Fernández, C., & Lucio, P. (1999). Metodología de la Investigación Segunda Edición. México: McGraw- Hill Interamericana Editores.

Whittaker, J. (1986). "Psicología" 4ta Edición. México D.F.: Interamericana.

### 6.2. Fuentes hemerográficas

Alvarado, F., & Eulogio, H. (2013). "Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de Medicina del Hospital "Eleazar Guzman Barron" y Hospital "La Caleta".". Nuevo Chimbote: Universidad Nacional del Santa.

Boza, R., & Castro, E. (2016). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante Febrero y Marzo del año 2016*". Costa Rica : Universidad Estatal a Distancia.

Carmona, J. (2016). *Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Cirugía General. Hospital Regional de Cajamarca – 2015*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.

Castillo, A. (2018). "Percepción del cuidado de enfermería otorgado a las pacientes durante la atención del evento obstétrico en el Hospital General de Tula". México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Chumpitaz, M. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera Servicio de Medicina Hospital Nacional María Auxiliadora Junio 2017*. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista.

Lenis, C., & Manrique, F. (2015). *Calidad del cuidado de*. Colombia: Universidad de La Sabana.

Llano, C., & Hermida, P. (2016). *Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés de la Ciudad De Quito. Noviembre 2015-febrero 2016*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Mejía, D., & Rivera, O. (2016). *Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán .

Morocco, E. (2018). *Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón-Puno, 2017*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

Romero, L. (2008). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión*. Lima: UNMSM.

Sandoval, P. (2018). *Percepción del usuario sobre la calidad de atención de los enfermeros del Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2-Tumbes 2018*. Tumbes: Universidad Alas Peruanas.

Sevillano, C., & Principe, H. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado vinculado al cuidado de enfermería en los servicios de medicina y cirugía*. Huacho: UNJFSC.

### 6.3. Fuentes documentales

Becerra, A. (1996). *Sectores sociales y la atención de salud en el Perú; Lima*. Lima: UNMSM.

Bullon, C. (2005). *Percepción del Adulto Mayor respecto a la Muerte*.

Caballero, A. (2013). *Niveles de Investigación*.

Eler, Y., & Gilber, M. (2016). *SCielo*. Obtenido de SCielo:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086403192016000400019&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086403192016000400019&script=sci_arttext&tlng=pt)

Kozier, B. (1999). *Fundamentos de Enfermería*. Madrid: Mc Graw Hill

Pérez, C. (2008). *Evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. . Cuba.

Reyes, H. (2006). *SCielo*. Obtenido de

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872006001000020](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872006001000020)

Hernández, Y., Concepción, J., & Rodríguez, M. (2017). *SCielo*. Obtenido de SCielo :

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212017000300009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000300009)

### 6.4. Fuentes Electrónicas

Dueñas. (2019). *Calidad salud: Dimensiones de la calidad*. Obtenido de Calidad salud:

Dimensiones de la calidad.: [www.Gerenciasalud.com](http://www.Gerenciasalud.com)

Fragas, L. (2019). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/libros>

[gratis/2013/1283/calidad.html](http://www.eumed.net/libros/gratis/2013/1283/calidad.html)

Hoyer, B. (2001). *What is Quality?*. . New York: Qual Prog.

OMS. (2017). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de

<http://www.who.int/topics/nursing/es/>

OMS. (2020). Obtenido de Organización Mundial de la Salud:

[https://www.who.int/mental\\_health/world-mental-health-day/2015\\_infosheet/es/](https://www.who.int/mental_health/world-mental-health-day/2015_infosheet/es/)

Portes, M. (3 de Junio de 2014). *Enfermera Visionaria* . Obtenido de

<http://marlviniaportes.blogspot.pe/2014/06/importancia-del-cuidado-psicologico-y.html>

## ANEXOS

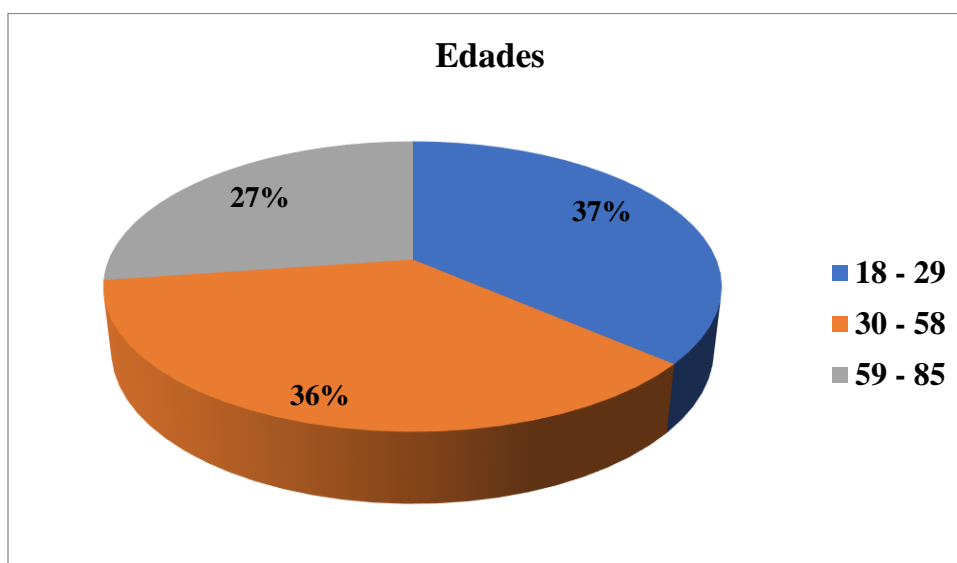
### Anexo 1. Datos generales

**Tabla 4.** *Edades de usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina*

Edades		
Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
18 – 29	20	37%
30 – 58	20	36%
59 – 85	15	27%
Total	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el servicio de Medicina del Hospital Regional de Huacho 2019-2020

**Figura 4.** *Tabla 4*



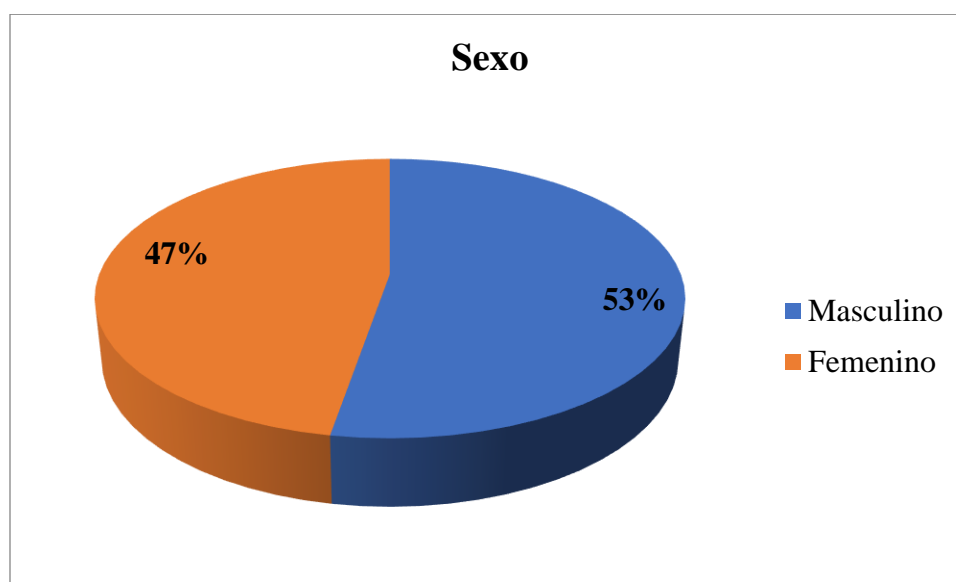
Fuente: Tabla 4

De un 100% (55), un 37% (20) de usuario tienen una edad que fluctúan entre los 18 – 29 años, teniendo un resultado igual, seguido de un 36% (20) usuarios tienen una edad que fluctúan entre los 30 – 58 años y finalmente un 27% (15) tienen una edad que fluctúa entre 59 – 85 años de edad.

**Tabla 5.** *Sexo de usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina*

Sexo		
Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	29	53%
Femenino	26	47%
Total	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el servicio de Medicina del Hospital Regional de Huacho 2019-2020

**Figura. 5.** *Tabla 5*

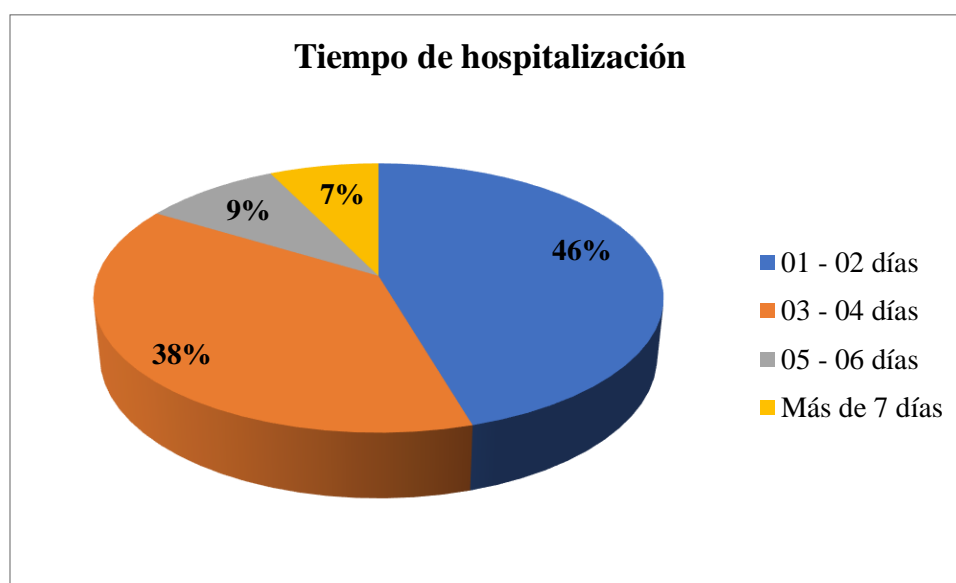
Fuente: Tabla 5

De un del 100% (55), un 53% (29) está constituida por una población masculina y un 47% (26) de una población femenina.

**Tabla 6.** *Tiempo de hospitalización de los usuarios del Servicio de Medicina*

Tiempo de hospitalización		
Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
01 - 02 días	25	46%
03 - 04 días	21	38%
05 - 06 días	5	9%
Más de 7 días	4	7%
Total	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el servicio de Medicina del Hospital Regional de Huacho 2019-2020

**Figura 6.** *Tabla 6*

Fuente: Tabla 6

De un 100% (55), el 46% (25) de la población estuvo hospitalizada de 01 – 02 días, el 38% (21) estuvo hospitalizada de 03 – 04 días, el 9% (5) estuvo hospitalizada de 05 – 06 días y el 7% (4) estuvo hospitalizada más de 7 días.



## Anexo 2. Autorización



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**  
*Unidad de Grados y Títulos*

" Año de la universalización de la Salud"

Huacho, 11 de febrero de 2020

**OFICIO N°040-2020-UGyT/FMH-UNJFSC**

Señor.  
 DR. JUAN CARLOS NICHU VIRU  
 Director Ejecutivo del Hospital Regional de Huacho  
 Presente. –

**ASUNTO:** SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

De mi consideración:

Saludándolo cordialmente, comunico a su digno Despacho que la señorita MARÍA PAULA AMABLE GONZÁLEZ egresada de la Escuela de Enfermería Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, viene desarrollando el plan de tesis para la obtención de título profesional licenciada de Enfermería.

Por tal razón, solicitamos se le brinde las facilidades para la aplicación del instrumento con la recolección de datos para la ejecución del plan de tesis: PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO 2019-2020, en la institución que tan dignamente dirige, por lo que solicito su autorización correspondiente.

Agradecidos por su gentil atención, por las facilidades que el caso amerita, me suscribo de usted reiterándole mis saludos y estima personal.

Atentamente;



MARIA PAULA GONZALEZ AMABLE  
 ESCUELA DE ENFERMERIA  
 UNIDAD DE GRADOS Y TITULOS  
 HUACHO



c.c: Archivo  
 MMNL/Isabel

**Anexo 3. Matriz de consistencia**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros del servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho 2019 - 2020?	Determinar la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros del servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho 2019 - 2020.	El presente trabajo de investigación al ser descriptivo no amerita hipótesis de investigación	Percepción del usuario en la calidad del cuidado del enfermero(a)	Relaciones interpersonales	Respeto Veracidad Confianza Amabilidad Empatía Cordialidad	Es un estudio de Nivel II- Descriptivo, tipo prospectivo, descriptivo, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, llevado a cabo en el servicio de hospitalización de Medicina del Hospital Regional de Huacho. Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, que nos permitió obtener la cantidad de muestra a estudiar de 83 usuarios, y una muestra ajustada de
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>					
¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros en la dimensión relaciones interpersonales en el servicio de Medicina	Identificar la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros en la dimensión relaciones interpersonales en el servicio de Medicina			Entorno	Comodidad Ambiente Orden Privacidad Iluminación	

---

del Hospital Regional del Hospital Regional  
Huacho 2019 - 2020? Huacho 2019 - 2020.

¿Cuál es la Identificar la  
percepción del percepción del  
usuario sobre la usuario sobre la  
calidad del cuidado calidad del cuidado  
de los enfermeros en de los enfermeros en  
la dimensión entorno la dimensión entorno  
en el servicio de en el servicio de  
Medicina del Medicina del Hospital  
Hospital Regional Regional Huacho  
Huacho 2019 - 2020? 2019 - 2020.

---

47. La técnica a utilizar para la recolección de datos es la encuesta y como método se utilizó el cuestionario que contará con 32 preguntas.

#### **Anexo 4. Consentimiento informado**



**UNIVERSIDAD NACIONAL “JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN”**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Mediante el presente documento se le invita a usted a participar del presente estudio titulado: Percepción del usuario sobre la calidad del Cuidado de los enfermeros el Servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho 2019- 2020. Siendo previamente informado del propósito y objetivos de esta investigación.

Los datos obtenidos serán utilizados únicamente para el beneficio de esta investigación, la participación es voluntaria y tiene derecho a retirarse del estudio cuando lo crea pertinente, respetando su privacidad.

Nombre del participante \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Anexo 5. Instrumento**



**UNIVERSIDAD NACIONAL “JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN”**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



**CODIGO**

--	--

**PRESENTACION**

Ante todo tenga usted un cordial saludo, estoy realizando un estudio de investigación sobre la “Percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital Regional Huacho 2019 - 2020”. La recopilación de estos datos tendrá como propósito la mejorar de la calidad del cuidado que brinda el Enfermero en el Servicio de Medicina, a largo plazo. Para lo cual solicito su colaboración respondiendo a las preguntas con absoluta veracidad, dándole a conocer que es de carácter anónimo. Agradecemos su colaboración de ante mano.

**INSTRUCCIONES**

A continuación se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una “X” en el casillero correspondiente.

**I. DATOS GENERALES**

Edad.....años

Sexo: Masculino ( )

Femenino ( )

**Tiempo de permanencia en Medicina:**

01 - 02 días ( )

03 - 04 días ( )

05 - 06 días ( )

Más de 07 días ( )

## II. CONTENIDO

N°	ITEMS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	La enfermera(o) le saluda al ingresar a su ambiente			
2	La enfermera lo llama a usted por su nombre			
3	La enfermera(o) se identifica por su nombre en el servicio.			
4	La enfermera(o) le comunica a usted y/o familiar sobre las medidas generales al ingreso de su hospitalización.			
5	La enfermera(o) responde a sus preguntas con términos sencillos.			
6	La enfermera(o) durante su atención lo trata con respeto.			
7	Usted observa que la enfermera(o) respeta sus creencias y costumbres.			
8	La enfermera (o) le informa a usted y/o familiar sobre los procedimientos para su atención.			
9	La enfermera (o) solicita autorización a usted y/o familiar para realizar los procedimientos en su atención.			
10	La enfermera(o) solicita su colaboración al momento de realizar un procedimiento.			
11	Confía usted en la atención que le brinda la enfermera(o).			
12	La enfermera(o) es amable con usted en la atención.			
13	La enfermera(o) tiene un trato amable con sus familiares cuando lo visitan.			
14	El cuidado que brinda la enfermera(o) es permanente.			
15	La enfermera(o) acude de forma inmediata cuando tiene alguna necesidad.			
16	El cuidado que brinda la enfermera(o) es el suficiente para satisfacer sus necesidades.			

17	La enfermera(o) permite que usted exprese sus preocupaciones y temores.			
18	La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones y observaciones en la atención.			
19	Los ambientes del Servicio de Medicina son adecuados para su atención.			
20	Observa usted que el enfermero se preocupa por mantener un ambiente adecuado para su atención.			
21	Observa usted su ambiente limpio y ordenado.			
22	Observa usted, que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios.			
23	El ambiente donde está usted, cuenta con buena ventilación.			
24	Observa Usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener la ventilación adecuada.			
25	El ambiente donde está usted, cuenta con buena iluminación.			
26	Observa usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener una buena iluminación.			
27	Los ambientes del servicio de medicina son cómodos.			
28	La enfermera(o) se preocupa por su comodidad y descanso.			
29	La enfermera(o) ofrece las condiciones necesarias para proteger su privacidad.			
30	Observa usted, que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad.			
31	Usted se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera(o).			
32	Observa usted que el Servicio de Medicina cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención.			

Fuente: (Sandoval, 2018)

Anexo 6. Matriz de datos

	D1	D2	D3	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	C27	C28	C29	C30	C31	C32
1	26	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
2	29	2	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	1	2	2
3	74	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3
4	24	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	1	3	2
5	70	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
6	61	1	4	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	1	3	3
7	49	1	2	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2
8	32	1	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	1	2	3
9	29	2	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
10	18	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
11	29	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2
12	61	1	2	2	3	2	3	2	3	3	1	1	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	3
13	85	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	1	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	1	2	3
14	24	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2
15	47	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	36	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
17	27	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2
18	49	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
19	25	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2
20	31	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
21	27	2	1	2	3	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
22	27	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
23	29	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
24	28	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1
25	30	1	1	3	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	



26	57	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
27	41	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	1	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	2	
28	21	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	
29	23	1	4	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	
30	64	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	2	2	2	
31	47	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	3	
32	24	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	
33	71	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
34	60	1	1	3	3	1	1	3	3	2	3	1	3	1	3	2	2	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
35	23	1	2	2	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
36	25	1	1	1	3	1	1	2	3	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	3
37	40	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	
38	38	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	
39	27	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	
40	52	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3	3	
41	42	1	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	
42	56	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	
43	71	2	1	3	3	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
44	81	2	1	3	3	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	3	
45	70	2	1	3	3	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
46	37	1	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	
47	76	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	
48	37	1	1	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
49	41	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	1	3	3	3	
50	85	1	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	1	3	2	2	
51	57	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	1	3	2	2	
52	69	1	1	3	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	3	3	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	
53	25	2	1	1	2	1	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	
54	74	2	1	3	3	1	3	2	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	
55	39	1	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	

**Anexo 7. Evidencia fotográfica**



Fotografías tomadas en el Hospital Regional Huacho durante la toma de encuestas a los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina.