

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Calidad de atención de enfermería en el Hospital José Alfredo
Mendoza Olavarría, Tumbes 2024

Tesis

Para optar al título profesional de Licenciado en Enfermería

Autores:

Br. Jiménez Carmen, Christian Darío
Br. Mendoza Estrada, Patricia Aracelly

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Calidad de atención de enfermería en el Hospital José Alfredo
Mendoza Olavarría, Tumbes 2024

Informe de tesis aprobado en forma y estilo por:

Dra. Guevara Herbias, Bedie Olinda

Presidenta

Mg. Cervantes Rujel, Balgelica Antazara

Secretaria

Mg. Alemán Madrid, Edinson Alberto

Vocal

Tumbes, 2025


UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA




Calidad de atención de enfermería en el Hospital José Alfredo
Mendoza Olavarría, Tumbes 2024

**Los suscritos declaramos que el informe de tesis es
original en su contenido y forma:**

Br. Jiménez Carmen, Christian Darío (Autor 1) 

Br. Mendoza Estrada, Patricia Aracelly (Autor 2) 

Dr. Alemán Madrid, Edinson Alberto (Asesor) 

Tumbes, 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 26 días del mes marzo del dos mil veinticinco, siendo las 16 horas, en la modalidad presencial: en el pabellon J del programa de enfermería, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCIÓN DECANAL N° 0118- 2024/ UNTUMBES – FCS Dra. Bedie Guevara Herbias (presidente), Mg. Balgelica Anatazara Cervantes Rujel (secretaria), Mg. Edinson Alberto Aleman Madrid (Vocal). Reconociendo en la misma resolución, a la Mg.Edinson Alberto Aleman Madrid como asesor,, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL JOSÉ ALFREDO MENDOZA OLAVARRÍA, TUMBES 2024", para optar el Título Profesional de Enfermería presentada por los bachilleres:

Br. Jiménez Carmen, Christian Darío
Br. Mendoza Estrada, Patricia Arcelly

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de los sustentantes y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachilleres Jiménez Carmen, Christian Darío y Mendoza Estrada, Patricia Arcelly , con el calificativo, **BUENO**.

En consecuencia, queda APTOS para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Enfermería , de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 17:00 Horas del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 26 de marzo del 2025.

Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias
DNI N°00214727
ORCID N° 0000-0003-2248-2648
(Presidente)

Mg. Balgelica Cervantes Rujel
DNI N° 29645154
ORCID N° 0000-0002-3629-6013
(Secretario)

Mg. Edinson Alberto Aleman Madrid
DNI N° 40704918
ORCID N° 0000-0002-9493-655X
(Asesor – Vocal)

cc.
Jurado (03)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)
MPMO/Decano

Calidad de atención de enfermería en el Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024

por Mendoza Estrada Patricia Aracelly

Fecha de entrega: 07-may-2025 10:30a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2669258833

Nombre del archivo: TESIS_MENDOZA_ESTRADA_Y_JIMENEZ_CARMEN_turnitin.docx (675.25K)

Total de palabras: 8465

Total de caracteres: 45587



Calidad de atención de enfermería en el Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	21%	13%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	115744.tcywjlis.asia Fuente de Internet	2%
2	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	www.polodelconocimiento.com Fuente de Internet	2%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.upa.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	www.revistabioreview.com Fuente de Internet	1%
11	Submitted to Universidad Da Vinci de Guatemala Trabajo del estudiante	1%
12	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	1%
13	de.slideshare.net Fuente de Internet	1%
14	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%



15	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
16	vdocuments.es Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
21	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
24	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
27	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	Alva Huerta, Jannet Anilu. "Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de	<1 %

atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de Apoyo Yungay _ Áncash, 2021", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)

Publicación

32

Garcia Santos, Mercedes. "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción en el usuario del servicio de cirugía. Hospital II Jorge Reategui Delgado_Essalud_ Piura, 2022", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)

Publicación

<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



CERTIFICACIÓN DE ASESORÍA

El suscrito, Mg. Edinson Alberto Alemán Madrid docente adscrito al departamento de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de Tumbes.

Certifica, que:

El informe de tesis “Calidad de atención de enfermería en el Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024”, presentado por los bachilleres Jiménez Carmen, Christian Darío y Mendoza Estrada, Patricia Aracelly; aspirantes al Título Profesional de Licenciados en Enfermería:

Ha sido guiado por mi persona; en vista de ello autorizo su exhibición y solicitud de registro a la Escuela Académico Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de Tumbes, con fines de exploración y aceptación respectiva.

Tumbes, mayo del 2024



Mg. Edinson Alberto Alemán Madrid

Asesor de tesis

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Nosotros, Jiménez Carmen, Christian Darío y Mendoza Estrada, Patricia Aracelly; bachilleres egresados de la Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad Nacional de Tumbes, identificados con DNI N°73375849 y 72469593 respectivamente; autores de la tesis intitulada “Calidad de atención de enfermería en el Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024”.

Declaramos bajo juramento lo siguiente:

1. El proyecto de investigación propuesto es creación propia de los autores.
2. Se utilizó la norma internacional de citados y referencias para la bibliografía respetando las fuentes consultadas con el propósito de ilustrar y comparar, y respeto de esta manera lo citado por los diversos autores.
3. El proyecto no ha sido plagiado, y es realizado totalmente por los autores con la conducción y asesoramiento docente.
4. El estudio propuesto no tiene es un auto plagio; es decir, no tiene publicaciones previas ni presentado para algún certamen académico.
5. Los datos que se expondrán en los resultados serán reales, sin ningún grado de falsedad, duplicado o copia, por lo tanto, las conclusiones que se arriben en el informe serán de gran aporte a la realidad actual.

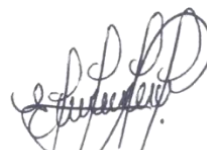
Finalmente, de detectarse falsedad en la presente declaratoria se asumirán las derivaciones de estos actos, acatando cualquier sanción impuesta por las instancias competentes de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, mayo del 2024



Br. Jiménez Carmen, Christian Darío

Autor 1



Br. Mendoza Estrada, Patricia Aracelly

Autor 2

DEDICATORIA

Dedicado a Dios, mi familia y docentes que guiaron mi camino para el logro de esta meta anhelada.

Jiménez. C.

Dedico este trabajo como un sincero agradecimiento a quienes han influido profundamente en mi camino, donde su guía y apoyo han sido fundamentales para alcanzar este logro.

Mendoza, P.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo es el reflejo de esfuerzo, dedicación y apoyo incondicional de muchas personas a lo largo de mi vida académica y en especial a Dios por darme salud y fuerza para continuar en cada desafío.

Jiménez. C.

Agradecer a Dios, por darme la fortaleza y la sabiduría para culminar este importante paso en mi formación académica; a mi familia, docentes por su guía, paciencia y valiosos aportes, los cuales fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo.

Mendoza, P.

ÍNDICE

DEDICATORIA	11
AGRADECIMIENTO	12
ÍNDICE	13
INDICE DE TABLAS	14
INDICE DE FIGURAS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRAC	xvii
I. INTRODUCCIÓN	18
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	21
2.1 Bases teóricas.....	21
2.2 Antecedentes	244
III. MATERIALES Y METODOS	30
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	30
3.2 Población muestra y muestreo.....	30
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.4 Procedimiento para el recojo de información	32
3.5 Procesamiento y análisis de información	32
3.6 Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS Y DISCUSION	355
4.2 DISCUSION	41
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	52
Anexo 01: Consentimiento informado.....	52
Anexo 02: Cuestionario para determinar la calidad de atención	53
Anexo 03: Validez del instrumento.....	55
Anexo 04: Solicitud de permiso para estudio.....	58
Anexo 05 Matriz de operacionalización de variables	59
Anexo 06: Prueba de confiabilidad del instrumento	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calidad de atención de enfermería en el hospital Jose Alfredo Olavarria,Tumbes.....	35
Tabla 2. Calidad de atencion de enfermería en el hospital Jose Alfredo Olavarria en su dimensión confiabilidad	36
Tabla 3. Calidad de atencion de enfermería en el hospital Jose Alfredo Olavarria en su dimensión capacidad de respuesta.....	37
Tabla 4. Calidad de atencion de enfermería en el hopsital Jose Antonio Olvarria en su dimensión seguridad	38
Tabla 5. Calidad de atencion de enfermería en el hospital Jose Alfredo Olavarria en su dimension empatía	39
Tabla 6. Calidad de atencion de enfermería en el hospital Jose Alfredo Olavarria en su dimension eficiencia y eficacia	40

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. calidad de atención de enfermería	¡Error!
Marcador no definido.	
Figura 2. Calidad de atención en su dimensión confiabilidad	¡Error!
Marcador no definido.	
Figura 3. Calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta	37
Figura 4. Calidad de atención en su dimensión seguridad	38
Figura 5. Calidad de atención en su dimensión empatía	39
Figura 6. Calidad de atención en su dimensión eficiencia y eficacia	40

RESUMEN

La presente investigación denominada “Calidad de atención de enfermería en el Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024” sostuvo como objetivo determinar la calidad de atención de enfermería en el hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024. El tipo de enfoque fue cuantitativo de tipo descriptivo simple, utilizó a una muestra de 276 usuarios que asistieron al Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría,; donde la técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de calidad de atención enfermería. Los resultados obtenidos fueron que el 98% de pacientes calificó la atención como regular y el 7.2% la consideró como "Deficiente"; a su vez correspondientemente a las dimensiones evaluadas respecto a la dimensión confiabilidad el 13%, la percibió como Adecuada y el 5.4% Deficiente, en la dimensión capacidad de respuesta el 52.2% calificaron como Regular y el 47.8% Deficiente; para la dimensión seguridad percibida el 85.5% fue Regular y el 12.7% deficiente; sobre la dimensión de empatía el 87.3% evaluaron como Regular y el 12.7% deficiente; por último para la empatía el 59.06% evaluaron esta dimensión como regular y el 12.7% deficiente. Concluyendo que la calidad de la atención brindada por el profesional de enfermería en el hospital JAMO es regular.

Palabras clave: calidad de atención, enfermería

ABSTRAC

This research called "Quality of nursing care at the José Alfredo Mendoza Olavarría Hospital, Tumbes 2024", The objective of this research was to determine the quality of nursing care at the José Alfredo Mendoza Olavarría hospital, Tumbes 2024. The type of approach was quantitative, simple descriptive, it used a sample of 276 users who attended the José Alfredo Mendoza Olavarría Hospital; where the technique used was the survey and the instrument was the nursing care quality questionnaire. The results obtained were that 98% of patients rated the care as regular and 7.2% considered it as "Poor"; In turn, corresponding to the dimensions evaluated with respect to the reliability dimension, 13% perceived it as Adequate and 5.4% as Deficient; in the responsiveness dimension, 52.2% rated it as Regular and 47.8% as Deficient; For the perceived security dimension, 85.5% were Regular and 12.7% were Poor; Regarding the empathy dimension, 87.3% evaluated it as Regular and 12.7% evaluated it as poor; Finally, for empathy, 59.06% evaluated this dimension as regular and 12.7% as poor. Concluding that the quality of care provided by the nursing professional at the JAMO hospital is regular.

Keywords: quality of care, nursing

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el área de salud ha ido evolucionando en diversos aspectos que permiten su buen funcionamiento, pero pese al desarrollo de dicho sector, no se cuenta con un sistema óptimo de salud, debido a que no se tiene una ejecución eficiente y eficaz en la calidad de servicios. Con la finalidad de lograr una mejora en los servicios de salud, las entidades de salud deben tener los recursos económicos, humanos, tecnológicos que permitan garantizar una calidad eficaz en los servicios que involucran la atención de los pacientes¹.

Es importante mencionar que la gestión de calidad es una técnica estratégica que complementa la promoción en la competencia hospitalaria, desde un punto de vista sistémico el sector salud está conformado por un grupo de procesos interconectados que tienen la finalidad de otorgar satisfacción al usuario. Para observar la problemática de un aspecto general es importante conocer la perspectiva de los usuarios la gestión de calidad, la cual se constituye en la orientación del centro de salud hacia los usuarios para que el proceso sea más controlado y exista una mayor satisfacción percibida por los usuarios, ya que la satisfacción de los usuarios va a estar determinada en función de calidad de la asistencia médica que reciben².

A nivel mundial, las unidades prestadoras de salud se han visto en el compromiso de evolucionar y cambiar para lograr un sistema sanitario óptimo que permita tener una gestión hospitalaria eficaz y eficiente con la finalidad de lograr que las instituciones hospitalarias cuenten con los recursos necesarios para desarrollarse además de una atención a los usuarios enfocada en los requerimientos y necesidades que permitan otorgar una atención de calidad. En América central y Sudamérica las dificultades y carencias en la atención médica son causadas primordialmente por el nivel económico de la población lo que se vincula de forma directa con la calidad de vida que llevan además de su condición social y en algunos casos por el nivel de pobreza en el que viven³⁻⁴.

A nivel nacional, existen diversas instituciones y empresas que tienen ciertas carencias en la gestión administrativa, estas limitaciones tienen mayor incidencia en las instituciones públicas y representan un factor primordial que perjudica a la

imagen institucional de estas, por ende, la problemática más grave es la falta de coordinación en las áreas de algunas organizaciones que han quitado relevancia a la calidad del servicio⁵.

En el Perú, la calidad de los servicios sanitarios se encuentra centralizados en la capital, por ende, muchos pobladores no pueden acceder a estos servicios ya que en los hospitales y postas médicas no se abastecen a brindarles una atención adecuada a toda población, la cual requiere de estos servicios. Además, existen regiones que se encuentran muy alejadas y el acceso a un centro médico es muy complicado, actualmente es difícil que exista una modernización en todas regiones del Perú, por eso se busca conseguir una reestructuración universal en el sistema de salud⁶.

Una problemática de mayor prevalencia en el Perú es la gran cantidad de denuncias realizadas por los usuarios respecto a la calidad del servicio de salud, de acuerdo a los informes emitidos por SuSalud. En el año 2021 hubo gran cantidad de denuncias a nivel nacional, de las cuales el 44% de ellas eran a causa de la ineficiente atención médica, esto seguido de un 28% de denuncias causadas por la falta de información brindada por parte de los profesionales de salud y el 9% de las denuncias eran por la disconformidad de la atención recibida⁷. A esta problemática se le suma la mala gestión administrativa que realiza el personal encargado lo que ha hecho que la mala estructuración en el área de salud genere una atención deficiente, por lo que el 78% de los centros de salud tienen poca capacidad con respecto a los recursos que estos disponen⁷.

En el hospital José Alfredo Mendoza Olavarría no se cuenta con los equipamientos necesarios para poder atender a la gran cantidad de usuarios que acuden diariamente, además de presentar tiempos largos de espera para poder ser atendidos por el personal de salud, por otro lado, se ha evidenciado que el paciente tiene poca información respecto a los procesos y procedimientos de atención recibidos, además de la infectividad de los medios de comunicación entre el personal administrativo.

La problemática en los establecimientos de salud se centra en el área administrativa, lo que trae consigo muchas quejas por parte de los pacientes, además de una situación ocasionada por la ausencia de un sistema en la gestión de calidad que involucra a personas, procedimientos y tecnologías que respondan a los requerimientos de los usuarios. Esta problemática se mantiene con una baja productividad exteriorizada por la ineficiente labor del personal administrativo, además el bajo rendimiento en los servicios de atención sanitario que se expresan con la mala calidad en los servicios de salud produciendo daños humanos y causando desconfianza en la población tumbesina.

Ante la problemática planteada anteriormente, se formula la siguiente interrogante:

¿Cuál es la calidad de atención de enfermería en el hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024?

La presente investigación tiene relevancia mediante diversos enfoques de teorías que hacen referencia a la importancia de la calidad de los servicios en los centros de atención hospitalaria; permitiendo unificar y conocer la calidad de atención percibida por los usuarios mediante los resultados obtenidos, la cual buscó establecer mejoras que beneficien a la población en general que realiza sus atenciones dentro del establecimiento hospitalario. Así mismo, se buscó comprender la influencia que se muestra a través de la calidad de atención que brinda el hospital José Alfredo Mendoza Olavarría Tumbes, para lo cual fue necesario comprender diversas teorías que hacen referencia a las organizaciones y los servicios de salud.

Es importante destacar que el objetivo principal de esta investigación fue determinar la calidad de atención de enfermería en el hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024. De manera consecutiva se establecieron objetivos específicos como: identificar la calidad de atención de enfermería en su dimensión confiabilidad; Identificar la calidad de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta; Identificar la calidad de atención de enfermería en su dimensión seguridad; identificar la calidad de atención de enfermería en su dimensión empatía; identificar la calidad de atención de enfermería en su dimensión eficiencia y eficacia.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Bases teóricas

La evaluación sanitaria es definida como una verificación seriada o muestral acerca de la calidad de las atenciones del área de salud y en los formatos que son parte de la historia clínica de los pacientes, esto incluye los registros médicos de enfermería, obstetricia, odontología y tecnología médica. Además, esta evaluación representa una herramienta importante para la auditoría en la gestión clínica, sin embargo, para una correcta evaluación en la calidad de los registros asistenciales que se consideran en el plan de auditoría en la calidad de atención⁸.

La calidad del servicio se define como los estándares que cumplen con los requerimientos de los pacientes y las que se relacionan a la eficiencia de una entidad de forma competitiva a favor del usuario, lo que involucra los resultados que toda organización estima alcanzar por lo que es necesario que demuestre su capacidad de desempeño en ese ámbito, ya que al ser la primera impresión del cliente ayuda a que se mantengan sus preferencias⁹.

Por otro lado, la calidad en las entidades del gobierno genera que en varias organizaciones se brinden servicios eficientes y de calidad basados en las necesidades sociales, no obstante, estas son el grupo de instituciones que presentan mayores problemas a nivel estructural e institucional. Para ofrecer un servicio de calidad se necesita mantener un sistema estable, eficiente y legal para promover el desarrollo del sistema que permita velar por los intereses comunes de una nación¹⁰.

La confiabilidad es la percepción de la habilidad de brindar un servicio confiable, además se define como una destreza que se tiene como la finalidad de llevar a cabo el servicio propuesto de forma fiable y cuidadosa. Esto quiere decir, que la organización debe cumplir con sus ofrecimientos acerca de las fechas de entregas, suministro del producto o servicio y la resolución de problemas¹¹.

Por otro lado, también se define a la confiabilidad se define como la probabilidad para desempeñar una función requerida en condiciones establecidas en un periodo establecido. Es una probabilidad que tiene acciones preventivas y correctivas con la finalidad de funcionar en un tiempo establecido¹².

Para Vásquez¹³, la entrega de servicios oportunos se da mediante la muestra de actitudes y comportamientos del personal encargado con quienes el usuario entra en contacto, esto involucra a la cortesía con la que el profesional médico responde las dudas y quejas de los pacientes, además prevé el servicio y la forma de tratar a los pacientes. Esto genera un impacto en el nivel de satisfacción y las perspectivas del usuario que le permite determinar si desea volver al establecimiento.

La capacidad de respuesta es definida como la disposición para poder ayudar a los usuarios y brindarles un servicio óptimo, esta se refiere a la ayuda brindada a los pacientes que le otorga el profesional a cargo de la entidad, esta capacidad va a marcar una diferencia con otras instituciones debido a que los pacientes se sentirán cómodos al recibir una atención personalizada¹⁴.

Minaya et al¹⁵, menciona que la capacidad de respuesta es aquella que desempeña buenas acciones antes eventos determinados con los recursos disponibles y de forma eficiente y rápida, es la capacidad durante las emergencias es fundamental ya que se debe tener una planificación ante una respuesta rápida.

Para Velandia¹⁶, la seguridad es la certeza que tienen los servidores de una entidad lo que deberá de impregnarse con profesionalismo y la capacidad de poder brindar confianza y seguridad ante cualquier situación que se pueda presentar.

La seguridad es un factor fundamental al momento de poder establecer una relación médico-paciente, lo que genera un compromiso moral lo que debe conducir al médico para ofrecer una atención médica con competencia a nivel profesional y al usuario a participar de manera activa y armónica con el

personal médico en la satisfacción de sus necesidades de salud¹⁷.

La seguridad en los usuarios se define como la confianza en que los integrantes de la institución inspiren por la existencia de algunas dudas o riesgos. Esta va de la mano con la credibilidad y dentro de ella está la confiabilidad, honestidad e integridad, lo que pone en evidencia el poder cuidar los intereses de los usuarios lo que se relaciona con la forma de evidenciar las preocupaciones de las organizaciones y las entidades al momento de brindar un producto o servicio con la finalidad que los usuarios se sientan satisfechos¹⁸.

Mellado¹⁹ menciona que la empatía es el interés y la de atención individualizada que ofrecen algunas organizaciones a sus usuarios, esta es la manera en la cual el personal se muestra amable y se interesa por brindar un servicio de atención personalizada que permita atender las necesidades e intereses de manera oportuna mediante un trato cordial y amable.

La empatía es definida como la definición de las relaciones y la atención de forma individualizada, así como también la personalidad y el trato de la organización hacia los usuarios, lo que determina que existen niveles altos de empatía del personal con los pacientes, lo cual se manifiesta mediante horarios flexibles en la atención al público para los clientes dependiendo de la disponibilidad y los horarios²⁰.

Para Campos y Loza²¹, las capacidades del personal es la transformación del talento humano acorde al cargo que desempeñan, el personal de salud es quien tiene un trato directo con los pacientes y al brindar los servicios este debe poseer condiciones óptimas para la tarea a desempeñar. Las organizaciones deben brindar todo el apoyo necesario para ofrecer lo mejor de ellos, teniendo en cuenta la promoción de políticas de calidad en la prestación asistencial de los servicios.

La eficiencia es definida como la cualidad o capacidad muy valorada por las organizaciones ya que con esta cualidad se pone en práctica a las actividades que se realizan para poder alcanzar las metas y objetivos con los recursos que se le otorguen en situaciones complejas y competitivas²².

La eficiencia se relaciona a la optimización de los recursos ya que con respecto a los resultados que se han obtenido y los recursos utilizados, una organización que es eficiente tiene la capacidad para poder resolver sus problemas y dirigir su atención a los recursos para conseguir sus metas y objetivos principales²³.

Para Quintero et al²⁴, la eficacia es el nivel de cumplimiento de un individuo dentro de una organización, esta es considerada un reflejo en la organización de la realidad y de la existencia objetiva ante esa realidad, es una capacidad para lograr un efecto deseado y esperado sin la necesidad de limitar los recursos y los medioseempleados.

2.2 Antecedentes

A nivel internacional

López J, Morena M, Silva M²⁵, en el 2022 realizó una investigación titulada Calidad del cuidado otorgado por enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. El objetivo de la investigación fue determinar la calidad del cuidado otorgado por enfermería en un hospital de segundo nivel. Los resultados encontraron que el arte del cuidado al atender a los pacientes contribuye en gran medida a la calidad del cuidado otorgado (M= 3.65, DE= .36). Se concluyó que El arte del cuidado al atender a los pacientes son las intervenciones que más contribuyen a la calidad del cuidado otorgado. La continuidad del cuidado al atender a los pacientes es lo de menor contribución. El apoyo del personal de enfermería para el baño del paciente y el plan de alta, son áreas de oportunidad para mejorar la calidad del cuidado otorgado.

Ruiz J et al²⁷, en el año 2021, presentó su investigación titulada Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública, Sonora – México. El objetivo de la investigación fue identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas. Los resultados obtenidos por los autores mostraron que, en relación a la calidad proporcionado por el profesional de enfermería, se pudo encontrar que la

media mostro 1.97 puntos de satisfacción global. La gran parte de los sujetos de cuidado mostraron estar satisfechos en un 67.8% con el cuidado del profesional de enfermería, seguido de muy satisfechos en un 18.9%. Los autores concluyen que, cerca de la mitad de los participantes en la investigación mostraron una percepción buena sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería.

Borre Y, Vega Y²⁷, en el año 2019, presentó su titulación titulada Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. El objetivo de la investigación fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia). Los resultados muestran que el 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es "Peor y mucho peor de lo que esperaba" en un 4%, "Como me lo esperaba" en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba" en un 78%. El 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho". Se logró concluir que el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital.

A nivel nacional

Para Carranza Y²⁸, en el año 2023, mostro en su investigación titulada Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Jaén SAC, 2022. El objetivo de la investigación fue determinar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia. El autor encontró como resultados que, la calidad del cuidado de enfermería alcanzo un nivel bueno en el 65.5%. Así mismo, con respecto a la dimensión experiencia se mostró un grado regular de calidad en el 62.5% de los participantes. Por último, en el aspecto satisfacción, los pacientes alcanzaron un nivel regular de calidad en un 50.0%. El autor concluye que, la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia alcanzo un grado regular.

Para Quispe M y Zamora M²⁹, en el año 2022, presento su investigación titulada Calidad de atención de enfermería en emergencia de la clínica divino niño de Jesús durante la pandemia covid-19, Lima. El objetivo de la investigación fue determinar la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia. Los resultados obtenidos por los autores muestran que, la calidad de atención de enfermería obtuvo un nivel alto (76.8%). Para el aspecto de fiabilidad se mostró un grado alto (72.5%); para la capacidad de respuesta se logró evidenciar un nivel alto (59.9%); en el factor seguridad, el 72.0% alcanzó un nivel alto. Por otro lado, en la dimensión empatía el grado fue alto en más del 50.0%. El autor concluye que, con respecto a la calidad de atención de enfermería obtuvo en su mayoría en nivel alto.

Huarache Y³⁰, en el año 2022, presento su estudio titulado Calidad de cuidado de enfermería en usuarios de la unidad de cuidados intermedios del hospital de emergencias de Ate Vitarte, Lima. El objetivo de la investigación fue determinar la calidad de cuidado de enfermería en usuarios de la Unidad de Cuidados Intermedios. El autor encontró como resultados que, la calidad de cuidado de enfermería mostro un nivel alto en un 45.8% (22). Por otro lado, para la dimensión de experiencias, el 52.1% alcanzó un nivel alto. Finalmente, en la dimensión satisfacción, el 52.1% mostro un grado alto. El autor concluyó que, la calidad de cuidado de enfermería alcanzó un nivel alto.

Para Becerra N y Melgarejo B³¹, en el 2021, desarrollo la investigación titulada Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima – Perú. El objetivo de la investigación fue determinar la calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina. Los resultados obtenidos por los autores mostraron que, en el aspecto de la calidad de atención de enfermería con respecto a los usuarios, se encontró un predominio de la calidad de atención intermedia en un 33.5%; en un porcentaje se mostró la calidad menor en un 33.2%. Con respecto a la dimensión experiencia, predominó el nivel mayor con un 35.2%; en la

dimensiónsatisfacción, predominó el nivel mayor en un 39.5%. Los autores concluyeron que,la calidad de atención alcanzo un nivel intermedio.

Torres M³², en el año 2021, presento su investigación titulada Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización. Los resultados obtenidos por el autor evidencian que, el 30.0% tuvo un grado deficiente con respecto a la calidad de atención de enfermería. El autor concluye que, se encontró relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acuden al servicio de hospitalización.

Para Carhuancho et al³³, en el año 2021, presento su investigación titulada Calidadde servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. El objetivo de la investigación fue determinar la calidad del servicio en la consulta externa. Los resultados obtenidos por los autores revelaron que no se ha evidenciado calidad en el servicio de la consulta externa en los hospitales que fueron parte de la muestra, además solo el 0,2% de los pacientes se sentían conformes con el servicio recibido. Los autores concluyen que es fundamental que se deba considerar que la calidad en la atención no debe direccionarse a su naturaleza pública o privada ya que ambas brindan servicios médicos a usuarios de diferentes condiciones y la atencióntendría que ser igualitaria ambos establecimientos.

Retamozo R y Robles W³⁴, en el año 2020, presento su investigación titulada Calidad de cuidado de enfermería en personas del servicio de hospitalización de un establecimiento sanitario de nivel III-1 en Lima Norte, 2022. El objetivo principal del estudio fue Valorar la calidad de cuidado de enfermería en personas del servicio de hospitalización. Los resultados obtenidos por los investigadores revelaron que, con respecto a la calidad del cuidado de enfermería alcanzo un nivel alto en un 44.7%. Según sus dimensiones, en relación a la experiencia alcanzo un nivel alto en un

57.6%. Los autores concluyeron que, la calidad del cuidado de enfermería mostró un nivel alto por encima del promedio.

A nivel local

Para Córdova C³⁵, en el 2022, presento su estudio titulado Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario. Los resultados obtenidos por el autor evidenciaron que, existe relación significativa entre las variables calidad

de atención y el nivel de satisfacción brindada a los usuarios que asisten al centro de salud, alcanzando un valor de 0.000 en el chi cuadrado de Pearson, concluyendo que la hipótesis de la investigación es aceptada.

Delgado L³⁶, en el 2022, presento su investigación denominada Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022. Los resultados mostraron que existe una relación muy fuerte entre la satisfacción del usuario y calidad de atención según la prueba Rho de Spearman al 0,681, observándose una ligera variación porcentual entre los niveles de Satisfecho con un 26,9% y poco satisfecho con 26,4% de los encuestados percibiéndose un nivel regular en la calidad de atención y el 18,4% de los encuestados se siente satisfechos con la buena calidad de atención; referente a la satisfacción del usuario arrojó que el 48,3% de los encuestados se encuentran satisfechos. se concluye que se encuentran orientados hacia la satisfacción; y el 57, 7% de los encuestados perciben un nivel regular de la calidad de atención y el 32.8 un nivel bueno, por lo que considera aceptable la calidad de atención.

Sandoval P³⁷, en su estudio realizado el 2019, titulado Percepción del usuario sobre la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital regional II - 2 – Tumbes. El objetivo de la

investigación fue determinar cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brindan los Enfermeros en el Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2-Tumbes. Los resultados fueron: Respecto a la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero el 38% de pacientes tienen una percepción favorable, 13% medianamente favorable, 17% medianamente desfavorable y 32% desfavorable; respecto a la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero en el componente interpersonal.

III. MATERIALES Y METODOS

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo descriptivo simple porque se desarrolló una descripción de las características y del contenido de las variables en el contexto de su realidad y de corte transversal porque la información fue recabada en un tiempo específico. Este estudio se llevó a cabo desde un enfoque cuantitativo, dado que la recolección de datos se realizó a través de un instrumento de medición numérico y su análisis se efectuó mediante procedimientos estadísticos.

El diseño fue descriptivo, no experimental y de corte transversal, donde no se realizó manipulación alguna de la variable, y fue desarrollado en un tiempo determinado.

El esquema del diseño a investigar fue el siguiente:



Dónde:

M= Muestra

O= Variable 1 (Calidad de atención)

3.2 Población muestra y muestreo

Población

La población estuvo constituida por 986 usuarios que asistieron al hospital José Alfredo Mendoza Olavarría durante sus atenciones en el servicio de hospitalización, durante el trayecto de un mes.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 276 usuarios determinados a través de la siguiente prueba estadística, donde se consideró a las personas mayores de 18 años de edad, de ambos sexos:

Donde	Valores	N= Población conocida
P	0.5	
Q	0.5	
N	986	
E	0.05	276
Nivel de confianza	0.95	
Alfa/2	0.0025	
Z =	1.96	

Muestreo

Para el desarrollo del estudio, se empleó un tipo de muestreo probabilístico, de forma aleatoria. Se consideró que la participación de cada usuario es de suma importancia para la investigación, tomando en consideración la asistencia de los usuarios a servicios de hospitalización.

Criterios de inclusión

- Usuarios que deseen participar de forma voluntaria en la investigación.
- Usuarios que asistan con regularidad durante la recolección de información del estudio.
- Usuarios de ambos sexos
- Usuarios de zona rural y urbana.
- Usuarios de 18 años a más.

Criterio de exclusión

- Usuarios que no se encuentren presentes en las fechas de aplicación del instrumento.
- Usuarios que cuenten con algún otro seguro de salud.
- Usuarios que asistan a servicios que no sean áreas de hospitalización.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la investigación realizada, se empleó la técnica de la encuesta, la cual es ampliamente utilizada y difundida en estudios de enfoque cuantitativo.

El instrumento utilizado para la ejecución del presente estudio de investigación fue la recolección de datos a través del cuestionario, el cual contempló 28 preguntas para medir la calidad de servicio. Estuvo conformado por las siguientes dimensiones: a) confiabilidad, b) capacidad de respuesta, c) seguridad, d) empatía, e) eficiencia y eficacia. Dicho instrumento fue tomado de la investigación planteada por Córdova C en el año 2022, siendo de índole semejante al estudio planteado.

La validación del instrumento fue determinada mediante juicio de expertos, siendo estos instrumentos propuestos por autores anteriores, pero teniendo en consideración las modificaciones realizadas a los mismos para su adaptabilidad a la problemática social evidenciada en el entorno donde se desarrolló el estudio. Dicho instrumento evaluó las características esenciales que conforman a cada cuestionario, convocando a expertos especialistas en el área a realizar la validación.

La confiabilidad del instrumento establecido estuvo en un nivel aceptable, pero considerando los cambios realizados, se aplicó el cuestionario en una prueba piloto mediante el uso una prueba estadística, obteniéndose una confiabilidad de 0.815

3.4 Procedimiento para el recojo de información

En primer lugar se envió una solicitud de permiso a la Dirección del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, donde se dio a conocer el desarrollo y ejecución del estudio.

Obtenido el permiso se procedió con la coordinación correspondiente para las fichas de recolección de datos a través de los coordinadores que laboran en dicho hospital.

Luego se procedió a la aplicación del cuestionario a la población determinada en la investigación, la misma que fue aplicada en horarios de visitas en el área de hospitalización. Dicha aplicación del cuestionario fue de la forma más breve y concisa posible, buscando optimizar los tiempos en el desarrollo de cada pregunta, siendo en un tiempo máximo de 15 minutos, considerando las actividades que realizan dentro del hospital, se explicó a cada participante la estructura del cuestionario para que tenga mayor facilidad en la resolución de las respuestas.

Una vez obtenida la información se procedió al procesamiento y análisis de esta..

3.5 Procesamiento y análisis de información

Aplicado los cuestionarios en su totalidad, se procedió a tabular la información correspondiente en una matriz de la hoja de Microsoft Excel, posterior fue transferido dentro del software estadístico SPSS 25, formando de esta manera una data que nos permitió realizar las acciones necesarias para la obtención del análisis de los datos obtenidos, que permitió dar respuesta a los objetivos establecidos en el estudio, plasmándose y formulando con estadística descriptiva simple a través de tablas y figuras, siendo insumo para la sección de resultados, discusión y conclusión de la investigación.

3.6 Aspectos éticos

Las características éticas desarrolladas dentro de la investigación fue fundamentada mediante el decreto supremo publicado en el diario el peruano, el cual tiene como finalidad el respeto y uso de principios que resguarden la integridad del ser humano.

Principio de defensa de la persona humana y el respeto a su dignidad.

El autor desarrolló la investigación considerando que el ser humano debe de ser respetado como tal, haciendo atribución a la defensa de sus derechos en la participación que tengan sobre el mismo. Primando siempre el beneficio para la población como principal guía de desarrollo.

Principio de primacía del ser humano y de defensa de la vida física. La investigación buscó priorizar el respeto hacia cada persona, considerando el desarrollo moral como parte fundamental en el descubriendo de información. El estudio no colocó en riesgo la integridad física de los participantes, siendo uno de los principios el cuidado de la misma.

El principio de autonomía y responsabilidad personal. El personal de salud participante de la investigación tuvo la autonomía necesaria para su intervención en el estudio, siempre teniendo en consideración que las responsabilidades de su colaboración deben de darse de forma responsable.

Principio de beneficencia y ausencia de daño. En el estudio se estableció como parte de los objetivos, el encontrar soluciones ante el fenómeno investigado. Esto con la finalidad de beneficiar a cada uno de los participantes y brindando la seguridad necesaria en su participación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSION

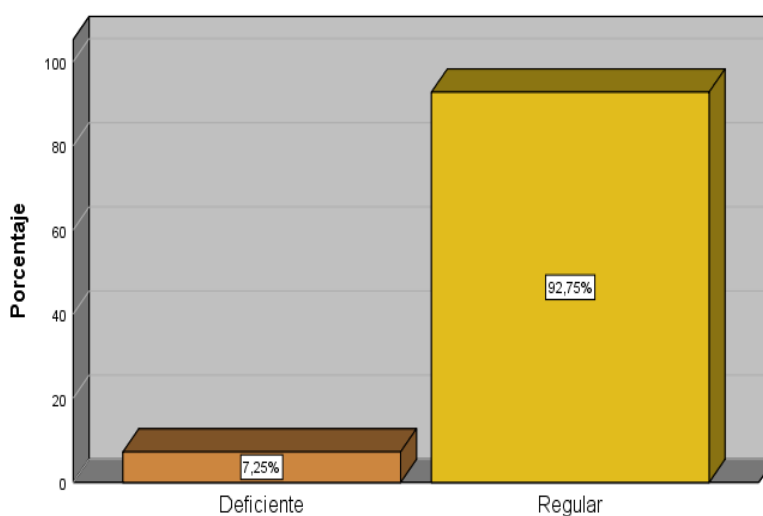
4.1 Resultados

Tabla 1. calidad de atención de enfermería en el hospital José Alfredo Mendoza

Olavarría, Tumbes 2024.

Nivel calidad de atención	F	f	%	% acumulado
Deficiente	20	20	7,2%	7,2%
Regular	256	276	92,8%	100,0%
Adecuado	0	0	0	
Total	276		100,0%	

Figura 1. Calidad de atención de enfermería



Fuente:

Elaboración propia cuestionario de calidad de atención de enfermería.

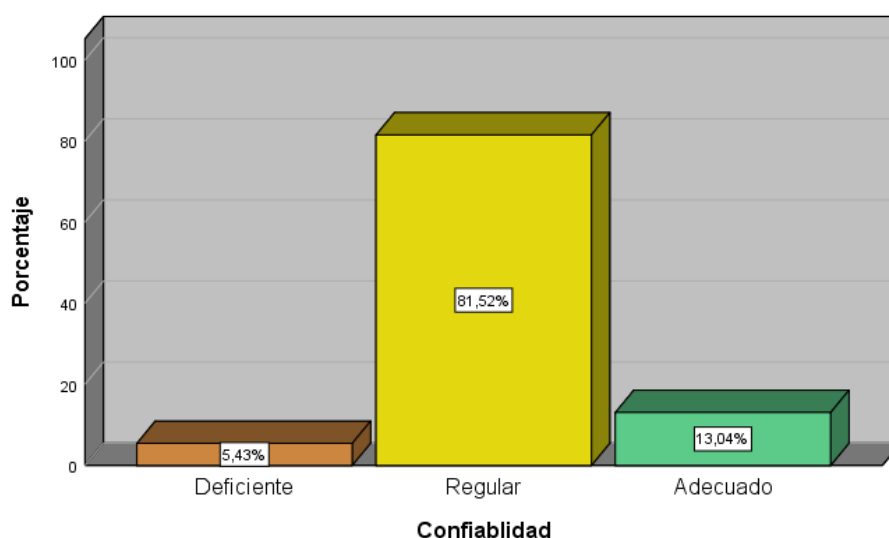
Los resultados demuestran que de 276 encuestados, el 92,8%(256) de usuarios calificó la atención recibida como regular, el 7,2%,(20) consideró que la calidad de atención fue deficiente y ninguno adecuado.

Resaltando que la percepción de la calidad de atención del profesional de enfermería se inclinó hacia un nivel regular.

Tabla 2. Calidad de atención de enfermería en el hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, en su dimensión confiabilidad.

Nivel calidad de atención en dimensión confiabilidad	F	f	%	% acumulado
Deficiente	15	15	5,4%	5,4%
Regular	225	240	81,5%	87,0%
Adecuado	36	276	13,0%	100,0%
Total	276		100,0%	

Figura 2. Calidad de atención de enfermería en su dimensión confiabilidad



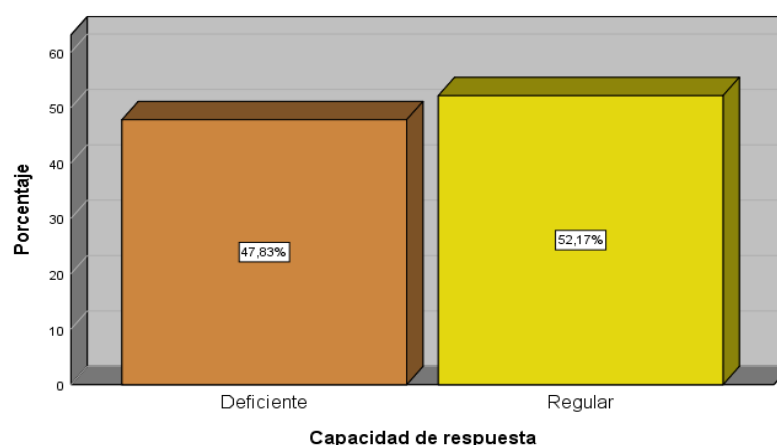
Fuente: Elaboración propia cuestionario de calidad de atención de enfermería.

Los resultados obtenidos en la dimensión de confiabilidad, se observó que, de los 276 encuestados, el 81.5%(225) calificó la confiabilidad como regular, el 13% (36) la señaló como adecuada y el 5.4%(15) deficiente. En términos acumulativos, el 87% de los participantes calificaron la confiabilidad entre las categorías deficiente y regular, mientras que solo el 13% adecuada. Estos resultados evidenciaron que existe margen de mejora en la percepción de confiabilidad, ya que un alto porcentaje de los participantes la consideró regular, lo que sugiere una necesidad de fortalecimiento en este aspecto.

Tabla 3. Calidad de atención de enfermería en el hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, en su dimensión capacidad de respuesta

Nivel de Calidad de atención en dimensión capacidad de respuesta	F	f	%	% acumulado
Deficiente	132	132	47,8%	47,8%
Regular	144	276	52,2%	100,0%
Adecuado	0		0	
Total	276		100,0%	

Figura 3. Calidad de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta



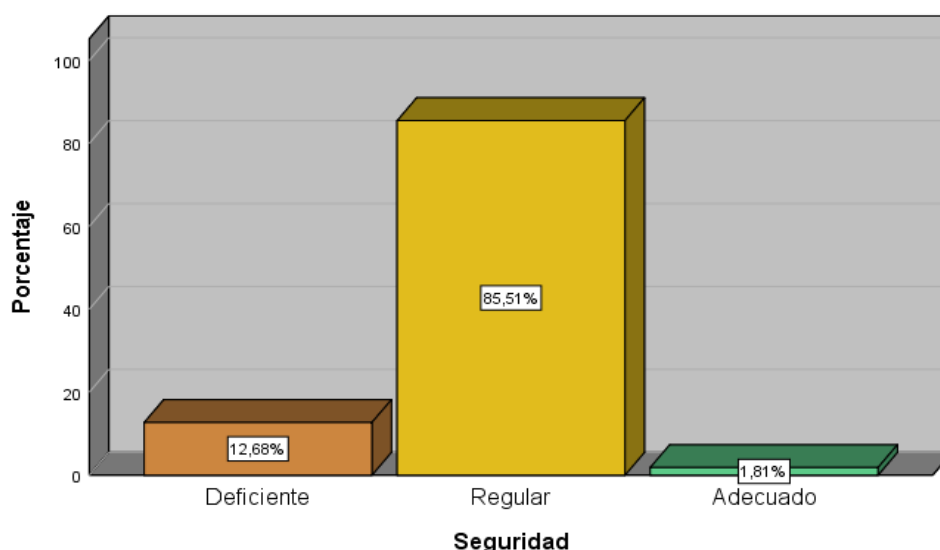
Fuente: Elaboración propia cuestionario de calidad de atención de enfermería.

Se observa que de los 276 encuestados representan el 52.2%(144) que calificaron la capacidad de respuesta como regular, el 47.8%(132) evaluaron deficiente y en la categoría adecuado ninguno. En términos acumulativos, la totalidad de los participantes distribuyó sus evaluaciones entre deficiente y regular, lo que refleja que ningún participante percibió esta dimensión como adecuada.

Tabla 4. Calidad de atención de enfermería en el hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, en su dimensión seguridad.

Nivel calidad de atención en dimensión seguridad	F	f	%	% acumulado
Deficiente	35	35	12,7%	12,7%
Regular	236	271	85,5%	98,2%
Adecuado	5	276	1,8%	100,0%
Total	276		100,0%	

Figura 4. Calidad de atención en su dimensión seguridad



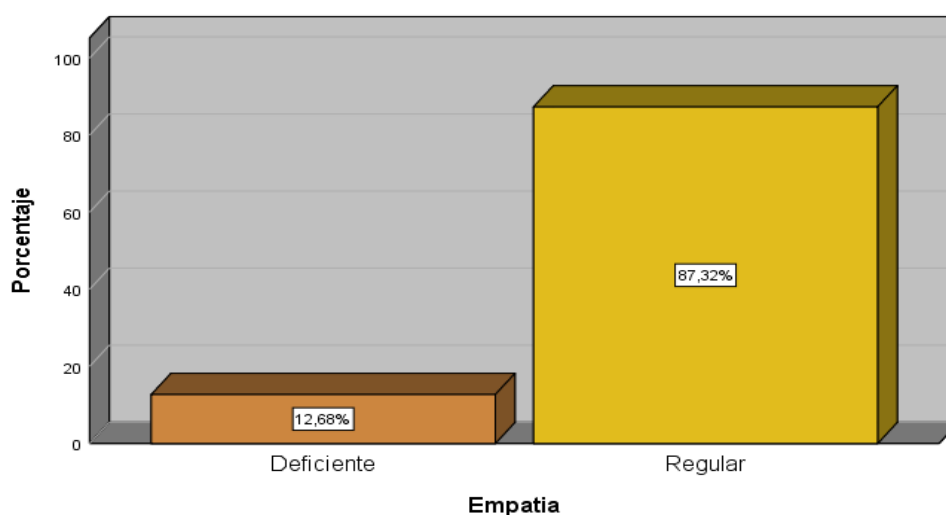
Fuente: Elaboración propia cuestionario de calidad de atención de enfermería.

Se observa que de los 276 encuestados el 85.5%(236) calificaron la seguridad como regular; el 12.7%(35) como deficiente y el 1.8%(5) adecuada. El porcentaje acumulado confirma que el 98.2% de los encuestados evaluaron la seguridad como deficiente y regular, lo que sugiere una percepción predominantemente moderada o negativa en esta dimensión.

Tabla 5. calidad de atención de enfermería en el hospital José Alfredo Mendoza lavarría, en su dimensión empatía.

Nivel calidad de atención en dimensión empatía	F	f	%	% acumulado
Deficiente	35	35	12,7	12,7
Regular	241	276	87,3	100,0
Adecuado	0		0	
Total	276		100,0	

Figura 5. Calidad de atención en su dimensión empatía



Fuente: Elaboración propia cuestionario de calidad de atención de enfermería.

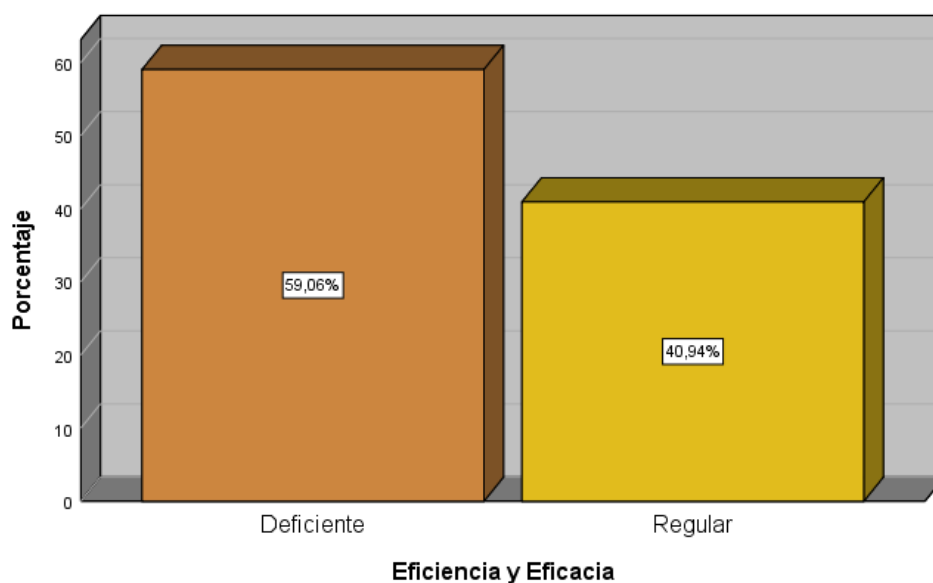
Se observa que de 276 encuestados, el 87.3% (241) señalan la calidad de atención como regular; el 12.7%(35) consideraron deficiente y el nivel adecuado ninguno.

El porcentaje acumulado refleja que el 100% de los encuestados percibieron la empatía como regular o deficiente, sin registros de una calificación más positiva.

Tabla 6. calidad de atención de enfermería en el hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, en su dimensión eficiencia y eficacia.

Nivel calidad de atención en dimensión eficiencia y eficacia.	F	f	%	% acumulado
Deficiente	163	59,1	59,1	59,1
Regular	113	40,9	100,0	100,0
Adecuado	0		0	
Total	276	100,0	100,0	

Figura 6. Calidad de atención en su dimensión eficiencia y eficacia



Fuente: Elaboración propia cuestionario de calidad de atención de enfermería.

Se observa de 276 encuestados, el 59.1% (163) señalan la calidad de atención en su dimensión eficiencia y eficacia como deficiente; el 40.9%(113) señalan regular y el nivel adecuado ninguno.

El porcentaje acumulado refleja que el 100% de los encuestados percibieron la empatía como regular o deficiente, sin registros de una calificación más positiva.

4.2 DISCUSION

Respecto a la calidad de atención de enfermería se evidenció se evidencio que el 92.8% calificó la atención recibida como regular y un 7.2% deficiente; siendo importante resaltar que la percepción general de la calidad de atención se inclinó hacia un nivel regular, Esto puede ser consecuencia de la escasez de personal en los sistemas de salud, lo que impacta negativamente en las actividades de atención, afectando en la capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad al usuario, la empatía y eficiencia. Como resultado, se produce una sobrecarga laboral debido a la alta demanda de pacientes, lo que a menudo resulta agotador y abrumador para el enfermero, afectando la calidad del cuidado brindado al paciente indicando la necesidad de implementar mejoras para alcanzar un estándar más alto y satisfacer las expectativas de los usuarios. Similar estudio fue del estudio de Martínez (2024) donde el 49% mencionó que la atención recibida fue buena y el 47% regular y un 4% manifestaron que es mala la calidad de atención de enfermería. A su vez Delgado (2023) el 57.7% de los encuestados evalúan la calidad de atención como regular, mientras que el 32.8% la califican como buena, lo que sugiere que la atención ofrecida por el servicio es considerada aceptable. Contrario fue el estudio de Carranza Y (2023), que la calidad en la atención del profesional de enfermería alcanzo un nivel bueno en el 65.5% y la satisfacción del paciente alcanzaron un nivel regular de calidad en un 50.0%, concretando que la forma como atiende el enfermero en un servicio es de grado regular. Esto implica desarrollar un plan operativo robusto, orientado no solo a satisfacer, sino a superar las expectativas y necesidades del paciente. La calidad en la atención se fortalece mediante una estructura bien organizada y un enfoque estratégico diseñado para asegurar el bienestar y la plena satisfacción del paciente.

Respecto a la dimensión confiabilidad, los resultados evidenciaron el 81.5% la calificó como regular, el 13% adecuada y el 5.4% deficiente. Se deduce que existe margen de mejora en la percepción de confiabilidad, ya que un alto porcentaje de los participantes la consideró regular, lo que sugiere una

necesidad de fortalecimiento en este aspecto como el de mejorar los tramites documentarios, la disposición a responder a los problemas y necesidades con rapidez dando resolución inmediata. Hallazgos similares a los de López et al.(2022) donde la atención de enfermería influye en la calidad del servicio destacándose aspectos como generar tranquilidad, relajación y seguridad en los pacientes, así como mantenerlos limpios, frescos y con ropa seca. Esto involucra que la continuidad de la atención debe estar orientada a una atención oportuna y orientación al usuario en forma continua para que no dificulte la posibilidad de ofrecer estos cuidados. Contrario a Quispe M y Zamora M (2022) quien obtuvo un alto grado de confiabilidad en la calidad de atención destacándose a rapidez y acción de solucionar problemas por el personal de enfermería.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta predominó en un 52.2% regular, el 47.8% deficiente y adecuado ninguno. Esto debido a la lentitud en la atención y absolución de los problemas y necesidades que los pacientes presentan, lo que sugiere fortalecer estos aspectos donde el profesional de enfermería ofrezca mayor disposición para el apoyo y la cooperación oportuna que permita al paciente complacido de la atención brindada. Similar fue el estudio de Carhuacho (2021) quien demostró que los problemas persistentes relacionados con la confiabilidad incluyen la falta de explicación y orientación clara al paciente y familiar, además de no se respeta el horario de atención. esto pone de manifiesto una importante área de oportunidad de mejora, tomando en cuenta los tiempos de atención y las capacidades mostradas por el personal de enfermería. Difiere de Retamozo(2020) indicó que el 57.6% de personas tienen un nivel alto en la percepción de la atención de calidad donde tuvieron una buena experiencia con los cuidados desde el primer contacto hasta el alta. Siendo importante implementar estrategias orientadas a optimizar la capacidad de respuesta con el recurso humano y fortalecer los procesos sistematizados para la información al cliente.

Respecto a la calidad de atención en la dimensión seguridad, los participantes señalaron que es regular en un 85.5%, deficiente un 12.7% y el 1.8%

adecuada. Esto pone de manifiesto una importante área de oportunidad de mejora, tomando en cuenta

la confianza que brinda e imparte el profesional de enfermería al paciente, así como los aspectos físicos en las instalaciones del servicio y el desempeño laboral en cuanto a las medidas de bioseguridad realizadas. Similar fue el estudio de Retamozo(2023) demostró que el 49% de pacientes atendidos por enfermeras reportan un nivel superior promedio, donde estar satisfecho implica sentirse conforme con la atención y los cuidados recibidos, lo cual está vinculado a una evaluación subjetiva realizada por los pacientes, basada en sus expectativas sobre el servicio de enfermería y sus reacciones tanto cognitivas como emocionales ante la interacción con los cuidados proporcionados demostrando atención al paciente, comunicación y buen trato, todo ello indica que existe la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan la empatía en el servicio de enfermería abarcando una atención personalizada y buenas capacidades de respuesta. Lo mismo, indica López et al. (2022) que indica que el enfermero debe atender con trato Cortez y amable para que este tranquilo y relajado desde su estancia hasta el alta. Esto con el fin de mejorar la calidad de atención y responder adecuadamente a las expectativas de los usuarios. Por lo tanto se resalta la necesidad de implementar estrategias orientadas a optimizar la capacidad de respuesta para la mejora de la calidad de atención.

Para la dimensión empatía un 87.3% de pacientes dijeron que es regular, el 12.7% deficiente y adecuado ninguno. Esto evidencia que la empatía en la atención requiere mayor atención, ya que no se obtuvieron valoraciones positivas en esta dimensión, lo que implica que el personal de enfermería debe fortalecer aspectos de habilidades sociales que fomente el respeto, amabilidad, la individualidad del paciente y bien orientados; debiendo el profesional realizar una planificación adecuada para determinar y permitir la satisfacción de las necesidades del usuario externo. Parecido estudio con Becerra y Melgarejo (2021) la calidad de la atención brindada por enfermería predomina como la valoración y atención brindada a través de la actividad y el trato humanizado del personal de enfermería. Los resultados de este estudio

muestran que los participantes se sintieron bien gracias al esfuerzo y dedicación continua de la enfermera para velar por la salud del paciente. Sin embargo, no se armoniza con Carhuancho (2021) en cuanto a la empatía señala la necesidad de un mayor desarrollo de habilidades blandas por parte del personal del hospital, como el respeto, la amabilidad y la paciencia. Además, se destaca la importancia de comprender que las personas acuden al hospital porque enfrentan problemas de salud que requieren atención especializada. Todo ello nos indica que existe la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan la empatía en el servicio de enfermería abarcando una atención personalizada y buenas capacidades de respuesta, esto con el fin de mejorar la calidad de atención y responder adecuadamente a las expectativas de los usuarios

En cuanto a la Calidad de atención en su dimensión eficiencia y eficacia el 59% señaló regular, el 13% deficiente. Esto evidencia que los participantes tienen una percepción moderada o negativa en la atención, debido a la actitud del personal durante el proceso de la explicación de procedimientos, así como ambientes inadecuados que no garantizan la privacidad del paciente. Similar al estudio de Becerra y Melgarejo (2021), la calidad de atención es intermedia donde el profesional de enfermería multiplican sus esfuerzos y tiempo para la atención haciendo que el paciente se sienta bien y sea atendido. Diferente fue el estudio de Huarache Y (2022) indicó que la calidad de atención de enfermería es alta esto debido a la gestión del cuidado que se refiere a actuar con eficiencia y eficacia, demostrando la capacidad de alcanzar los objetivos establecidos, enfocados tanto en el paciente como en su familia, y optimizando el uso de los recursos disponibles. Todo ello implica rediseñar planes de mejora que incluya optimizar las instalaciones, disponer de los insumos necesarios para realizar los procedimientos, contar con el personal adecuado tanto en cantidad como en calidad para satisfacer la creciente demanda y por supuesto, el compromiso del profesional de enfermería. Siendo importante que el enfermero asuma el rol protagónico de liderazgo, el trabajo colaborativo e interdisciplinario.

V. CONCLUSIONES

- 1.- Se determinó que respecto a la calidad de atención de enfermería en el área de hospitalización es 92.8% en un nivel regular, es decir se enfocan en la mejora de aspectos clave de la atención, como la empatía, la confiabilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta y la eficacia y eficiencia, para lograr un estándar de calidad que satisfaga las expectativas de los pacientes y contribuya a un mejor desempeño de los servicios de enfermería.
- 2.- Respecto a la dimensión de confiabilidad en el servicio de hospitalización el 81.5% de pacientes refirieron que la calidad de atención es regular, es decir hay una actitud de predisposición para responder a la absolución de problemas y necesidades de los pacientes.
- 3.- En relación a la dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de hospitalización es de 52.2% un nivel regular, lo que indica que el profesional de enfermería debe ofrecer mejor disposición y apoyo al paciente que garantice una excelente atención y buena estancia hospitalaria.
4. Respecto a la dimensión seguridad en el servicio de hospitalización, se demostró que un 85.5% lo percibieron como regular; indicando que existe confianza en cuanto a la atención del profesional de enfermería, desempeño laboral y las muestras de seguridad al paciente durante las técnicas realizadas.
- 5.- Para la dimensión empatía en servicio de hospitalización, se obtuvo un 87.3% de encuestados calificaron como regular, demostrando que aún existe deficiencias en el profesional de enfermería que fomente el respeto a la individualidad, un trato amable y una adecuada orientación.
- 6.- Respecto a la dimensión de eficacia y eficiencia en el servicio de hospitalización, se demostró que el 59.06% percibieron como regular; esto implica que el profesional de enfermería debe mejorar aspectos como ambientes inadecuados que no garantizan la privacidad del paciente y la explicación de procedimientos.

VI. RECOMENDACIONES

1. A la institución implementar un plan integral de mejora en la calidad de atención con estrategias de formación, evaluación y optimización de recursos.
2. A los directivos desarrollar capacitaciones enfocadas en fortalecer la confiabilidad de los servicios, asegurando que el personal de enfermería brinde una atención segura y efectiva.
3. A jefes de departamento de enfermería, desarrollar proyectos de mejora continua en servicios que mejore la capacidad de respuesta mediante una mayor disposición y atención oportuna a las necesidades de los pacientes que garanticen su estancia en hospital.
4. A jefes de servicio desarrollar planes de mejora en seguridad del paciente que permitan fortalecer las medidas de seguridad a través de supervisión de protocolos que aseguren el cumplimiento de las normas, minimizando los riesgos.
5. A profesionales de enfermería, desarrollar programas de sensibilización y formación continua que permita brindar un trato humanizado, respetuoso y cercano a los pacientes y que garantice su bienestar emocional.
6. Al equipo de profesionales promover una cultura de atención centrada en el paciente con eficacia y eficiencia, optimizando los espacios físicos, mejorar la privacidad y explicaciones claras sobre procesos y procedimientos médicos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bravo Mori PM. Relación de la Gestión Hospitalaria y la Satisfacción de los Pacientes que acuden al Servicio de Consultorio Externo del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Provincia de Alto Amazonas - Loreto, Enero – agosto 2016. Universidad César Vallejo 2016.
2. Urbanos-Garrido R. La desigualdad en el acceso a las prestaciones sanitarias. Propuestas para lograr la equidad. Gaceta Sanitaria 2016; 30:25–30. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2016.01.012>.
3. Alvarado Barreto EG, Cevallos De Barrenechea GG. Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014. Universidad César Vallejo 2017.
4. Aguirre H, Zavala J, Hernández F y Fajardo G. Calidad de la atención médica y seguridad del paciente quirúrgico. Error médico, mala práctica y responsabilidad profesional. México, Revista científica Cirugía y Cirujanos; 78:456-462. 2010. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2010/cc105o.pdf>
5. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Colombia, Repositorio de la Universidad Nacional de Colombia, Revista científica INNOVAR. 2005. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
6. Carbajal Reyes CR. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016. Repositorio Institucional - UCV 2017.
7. Lara MN, Francisca N. Calidad de servicio logístico y su influencia en la satisfacción del cliente según modelo econométrico de la agencia de carga A. HARTRODT PERÚ SAC., Lima 2019. Universidad Ricardo Palma 2022.

8. Cabañas R. Evaluación de la Atención de la Salud. Honduras, Revista MédicaHondureña. 1994. Disponible en: <https://revistamedicahondurena.hn/assets/Uploads/Vol62-1-1994-7.pdf>
9. Sanabria P, Romero V, Flores C. El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. Colombia, Repositorio de la Universidad del Rosario. 2014. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>
10. Ganga F, Alarcón N, Pedraja L. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. Chile, Revista Chilena de Ingeniería. 2019.
11. Puga C. Ciencias sociales: Un nuevo momento. Revista mexicana de sociología2009; 71: 105–31.
12. Lugo L, García H, Gómez C. Confiabilidad del cuestionario de calidad de vida en salud SF-36 en Medellín. Colombia, Revista Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquia.
13. Vásquez J. Calidad de atención como estrategia para la captación de clientes en el Banco de la Nación de Huamachuco, La Libertad, 2017. Perú, Repositoriodigital de la Universidad Nacional Cesar Vallejo. 2017.
14. Berrío R, Diaz S. Medición de la satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa del hospital de San Juan de Dios de Cali. Colombia, Repositorio de la Universidad del Valle. 2013.
15. Minaya J, Rodríguez A, Rospigliosi L, Uchuzara B. Capacidad de respuesta del personal, pacientes y familiares ante un simulacro en caso de sismo del serviciode emergencia de un hospital nacional. [Internet]. Perú, Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2017. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/948>

16. Velandia F, Ardón N, Jara M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. [Internet]. Colombia, Revista Gerencia Políticas y Salud. 2007. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008
17. Ruelas E. El camino hacia la certificación internacional de hospitales en México. [Internet]. México, Revista CONAMED. 2009.
18. Scott K, Turley L. Consumer perceptions of service quality attributes at sporting events. [Internet]. EE. UU, The Journal of Business Research. 2001.
19. Mellado A. Análisis sobre la necesidad de regular la calidad del servicio de telefonía móvil en el Perú. [Internet]. Perú, Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 2013. Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1755>
20. Matos M. Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la veterinaria Lescano Vets, San Juan de Lurigancho, 2017. [Internet]. Perú, Repositorio digital de la Universidad Nacional Cesar Vallejo. 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22612>
21. Campos S y Loza P. Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en Mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa. [Internet]. Ecuador, Repositorio de la Universidad Nacional Técnica del Norte. 2013.
22. Baldeos Y. La gestión administrativa en el gobierno regional de lima. [Internet]. Perú, Repositorio de la Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión. 2015.
23. Amaro M. Gestión administrativa en medicina familiar. [Internet]. Cuba, Revista Cubana de Medicina General Integral. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252003000400008#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%3A%20Es%20el,sistema%20de%20la%20salud%20p%C3%ABlica.

24. Quintero R, Laborí R, Bermúdez L, Gonzalez I. Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. Cuba, Revista Información Científica. 2017.
25. López J, Morena M, Silva M. Calidad del cuidado otorgado por enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. Medical Science Nursing. 9(9):207- 221. 2022.
26. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en unainstitución pública. México, Revista de investigación científica Scielo. 2021. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003
27. Borre Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Cienc. enferm. vol.20 no.3 Concepción dic. 2019.
28. Carranza Y. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Jaén SAC, 2022. [Internet]. Perú, Bagua grande. Repositorio digital de la Universidad Politécnica Amazónica. 2023.
29. Quispe M y Zamora M. Calidad de atención de enfermería en emergencia de la clínica divino niño de Jesús durante la pandemia covid-19, Lima – 2021. [Internet]. Perú, Repositorio institucional de la Universidad Maria Auxiliadora. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/769/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
30. Huarache Y. Calidad de cuidado de enfermería en usuarios de la unidad de cuidados intermedios del hospital de emergencias de Ate Vitarte, julio 2021. Perú; Lima. Repositorio digital de la Universidad San Martin de Porres. 2022. Disponible en:

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9996/Huarac_h_e%20_SY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

31. Becerra N y Melgarejo B. Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. [Internet]. Perú, Universidad de Ciencias y humanidades. 2021.
32. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente queacude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021. Perú, Repositorio institucional de la Universidad Autónoma de Ica. 2021. Disponible en:
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
33. Carhuancho I, Nolazco F, Guerrero M, Silva D. Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. [Internet]. Venezuela, Repositorio de la Universidad de Zulia. Revista Venezolana de Gerencia. 2021.
34. Retamozo R y Robles W. Calidad de cuidado de enfermería en personas del servicio de hospitalización de un establecimiento sanitario de nivel III-1 en Lima norte, 2022. [Internet]. Perú; Lima. Repositorio digital de la Universidad Maria Auxiliadora. 2022.
35. Córdova C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes 2022. [Internet]. Perú; Tumbes. Repositorio de la Universidad Nacional de Tumbes. 2022.
36. Delgado L. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022. [Internet]. Repositorio Universidad Nacional de Tumbes. Escuela de postgrado. 2022.
37. Sandoval P. Percepción del usuario sobre la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital regional II - 2 – Tumbes. Repositorio Universidad Alas Peruanas. 2019.

ANEXOS

Anexo 01: Consentimiento informado

Título del estudio: "Calidad de atención de enfermería en el hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024".

Yo, acepto participar en la investigación

antes mencionada. Siendo realizada por los bachilleres de pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes, **Jiménez Carmen, Christian Darío y Mendoza Estrada, Patricia Aracelly**, teniendo como objetivo general: Determinar la calidad de atención de enfermería en el hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024.

Por lo tanto, participare de la encuesta que será realizada por los investigadores, asumiendo que la información será solamente de conocimiento de los investigadores y su asesor, quienes garantizan el secreto respecto a mi privacidad, estando consiente que el resultado será publicado sin mencionar nombres de los participantes.

Tumbes, julio 2024

Firma del participante

Anexo 02: Cuestionario para determinar la calidad de atención

Autor: Córdova C. (2022) Modificado:

Jiménez C y Mendoza P. (2024)

El presente instrumento evaluará la calidad de atención que se brinda en el hospital JAMO. Dicho instrumento será dirigido a los usuarios que asisten al hospital antesmencionado. Tomando en consideración lo antes mencionado, se procederá a la recolección de los datos, solicitándole a los participantes la veracidad correspondiente al responder cada pregunta del cuestionario, siendo este de carácter anónimo.

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN:

Marque con un aspa la alternativa que crea conveniente: Escala de Likert:

Adecuado (3); regular (2); deficiente (1).

N	DIMENSIONES	ESCALA DE LIKERT		
		1	2	3
	CONFIABILIDAD			
1	¿Cómo considera que es la atención en la institución?			
2	¿Con respecto a la solución de los problemas que pueden presentar las personas, como es el actuar del personal de salud?			
3	¿Cómo considera el manejo del registro al ingresar al ambiente hospitalario?			
4	¿Cómo considera la atención que se le brinda en el servicio en donde se encuentra?			
5	¿Cómo considera el estado de las camillas y sillas del hospital?			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA			
6	¿Cómo considera que son la realización de trámites en el hospital?			
7	¿Cómo considera la disposición que tiene el personal para responder sus preguntas?			
9	Considera que la rapidez de acción del personal de enfermería es:			
10	¿Cree que hay cooperación y apoyo entre el personal de salud?			
11	¿Cómo considera que son resueltas sus inquietudes en la institución?			
	SEGURIDAD			

12	¿Cómo considera la confianza que le brinda el personal de la institución?			
13	Considera que los medicamentos que recibe son:			
14	La seguridad que se le brinda en la institución es:			
15	¿Cómo considera el desempeño del personal de enfermería?			
16	¿Cómo considera las medidas de seguridad en el hospital?			
	EMPATÍA			
17	¿Cómo considera la amabilidad del personal del centro hospitalario?			
18	¿Cómo considera la individualidad de la atención en el hospital?			
19	¿Cómo considera los horarios de atención en la institución?			
20	¿Cómo considera la orientación que le brinda dentro de la institución?			
	EFICIENCIA Y EFICACIA			
21	El tiempo que se le brindo en su atención fue:			
22	¿Cómo es la actitud del personal de enfermería que lo atiende?			
23	El profesional explica cada proceso que este realizade forma:			
24	Se respetó su privacidad en todo momento.			
25	El estado de los ambientes del establecimiento es adecuado			
26	El ambiente hospitalario cuenta con todos los fármacos requeridos para la atención.			
27	Estado de los implementos utilizados en su estadía es:			
28	Durante su estadía observo limpio el lugar:			

Anexo 03: Validez del instrumento

Validez de instrumento (juicio de expertos)

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: García Ortiz Judith M.

PROFESIÓN: Enfermera

Título de la investigación: Calidad de atención de enfermería en el hospital José Alfredo Mendoza Olavarria, Tumbes 2024.

Instrumento: CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL JOSÉ ALFREDO MENDOZA OLAVARRÍA.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DEFICIENTE: 0.00 – 0.2
MUY BUENO: 0.71 – 8

REGULAR: 0.21 – 0.5
EXCELENTE: 0.81-1.0

BUENO: 0.51 – 7

CRITERIO	INDICADORES	EVALUACIÓN
1. CLARIDAD	Esta formulado con lengua apropiado.	Bueno
2. OBJETIVO	Esta expresado en capacidad observables.	Bueno
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.	Regular
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento.	Regular
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación.	Bueno
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación.	Bueno
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento.	Bueno
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y dimensiones.	Bueno
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	Bueno

SUGERENCIAS:


Judith M. García Ortiz
Exp. Social - Psicóloga
CEP. 35992



Firma del experto

Tumbes 17 de Noviembre del 2024

Validez de instrumento (juicio de expertos)

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Rugel Infante Mirella

PROFESIÓN: Enfermera

Título de la investigación: Calidad de atención de enfermería en el hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024.

Instrumento: CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL JOSÉ ALFREDO MENDOZA OLAVARRÍA.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DEFICIENTE: 0.00 – 0.2
MUY BUENO: 0.71 – 8

REGULAR: 0.21 – 0.5
EXCELENTE: 0.81-1.0

BUENO: 0.51 – 7

CRITERIO	INDICADORES	EVALUACIÓN
1. CLARIDAD	Esta formulado con lengua apropiado.	Bueno
2. OBJETIVO	Esta expresado en capacidad observables.	Bueno
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.	Regular
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento.	Regular
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación.	Bueno
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación.	Bueno
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento.	Bueno
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y dimensiones.	Bueno
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	Bueno

SUGERENCIAS:.....



Mirella L. Rugel Infante
Licenciada en Enfermería
CEP. N° 86248

Firma del experto

Tumbes 18 de noviembre 2024

Validez de instrumento (juicio de expertos)

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Arellano Córdova Vanessa

PROFESIÓN: Enfermera.

Título de la investigación: Calidad de atención de enfermería en el hospital José Alfredo Mendoza Olavarria, Tumbes 2024.

Instrumento: CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL JOSÉ ALFREDO MENDOZA OLAVARRÍA.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DEFICIENTE: 0.00 – 0.2
MUY BUENO: 0.71 – 0.8

REGULAR: 0.21 – 0.5
EXCELENTE: 0.81-1.0

BUENO: 0.51 – 0.7

CRITERIO	INDICADORES	EVALUACIÓN
1. CLARIDAD	Esta formulado con lengua apropiado.	Bueno
2. OBJETIVO	Esta expresado en capacidad observables.	Bueno
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.	Regular
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento.	Regular
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación.	Bueno
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación.	Bueno
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento.	Bueno
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y dimensiones.	Bueno
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	Bueno

SUGERENCIAS:.....



Arellano Córdova Vilma Vanessa

Firma del experto

Tumbes 18 de noviembre 2024

Anexo 04: Solicitud de permiso para estudio

Solicitud para aplicación de instrumento

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

SOLICITA: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

SEÑOR(A) Dr. (A)
Director(A) del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría.

Los que suscriben, Br. Enf. **Jiménez Carmen, Christian Darío y Mendoza Estrada, Patricia Aracelly**, a usted nos presentamos y exponemos lo siguiente:

Que, nos encontramos elaborando nuestro proyecto de investigación de pregrado “**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL JOSÉ ALFREDO MENDOZA OLAVARRÍA, TUMBES 2024**”, para ser acreedores al título profesional de Licenciados en Enfermería.

Por tal motivo, solicitamos a usted la autorización correspondiente, accediendo a el desarrollo de la aplicación del instrumento de recolección de datos dirigida a los usuarios del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría.

Por lo expresado líneas arriba, rogamos autorizar a quien corresponda se me extienda lo solicitado, por ser de justicia.

Tumbes, julio del 2024



Br. Jiménez Carmen, Christian Darío
Bachiller en enfermería



Br. Mendoza Estrada, Patricia Aracelly
Bachiller en enfermería

Anexo 05 Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	La calidad en el servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido ⁹ .	La variable de calidad de servicio será evaluada mediante las siguientes dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empática y eficiencia y eficacia. Se evaluará mediante la siguiente escala: Buena: 66 – 84. Regular: 47 – 65. Baja: 28 – 46.	Confiabilidad	Atención oportuna.	Escala ordinal Adecuado (3) Regular (2) Deficiente (1)
				Orientación por parte del personal.	
			Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención.	
				Capacidades mostradas por el personal.	
			Seguridad	Seguridad dentro de los ambientes.	
				Seguridad para los usuarios.	
			Empatía	Atención personalizada.	
				Capacidades de respuesta.	
			Eficiencia y eficacia	Evaluación de la atención percibida.	
				Optimización de la calidad.	

Anexo 06: Prueba de confiabilidad del instrumento

N°	Pregunta_1	Pregunta_2	Pregunta_3	Pregunta_4	Pregunta_5	Pregunta_6	Pregunta_7	Pregunta_8	Pregunta_9	Pregunta_10	Pregunta_11	Pregunta_12	Pregunta_13	Pregunta_14	Pregunta_15	Pregunta_16	Pregunta_17	Pregunta_18	Pregunta_19	Pregunta_20	Pregunta_21	Pregunta_22	Pregunta_23	Pregunta_24	Pregunta_25	Pregunta_26	Pregunta_27	Pregunta_28
1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
6	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
10	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
12	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
14	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
15	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
18	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	28