



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

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



ESCUELA DE POSGRADO

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

"FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PERCIBIDAS EN PACIENTES ATENDIDOS POR CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO DE OTORRINO EN EL HOSPITAL NACIONAL LNS PNP 2018"

Presentado por:

AGUIRRE PAJUELO LINDA MARISOL

De la **MAESTRÍA EN ENFERMERÍA** mención **CIENCIAS DE LA ENFERMERÍA**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 2%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 19 de diciembre de 2023

Atentamente


UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. LUIS ALBERTO PECHO TATAJE
Director (e)

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Escuela de Posgrado

Maestría en Enfermería

Mención: Ciencias de la Enfermería



TESIS

**Factores Sociodemográficos y la calidad de atención de enfermería percibidas en
pacientes atendidos por consulta externa del servicio de Otorrino en el Hospital
Nacional Luis N. S. PNP. 2018**

Línea de Investigación:

Salud pública y conservación del medio ambiente

Autor:

LINDA MARISOL AGUIRRE PAJUELO
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

Asesora:

Dra. NORMA PASTOR RAMÍREZ

Ica - Perú

2024

DEDICATORIA

A Dios, quien fue la inspiración otorgándome la salud y fortaleza para la realización de la presente tesis.

A mi esposo, por la paciencia y su apoyo constante.

A mi hijo por ser la fuente principal sobre mi desarrollo y buen ejemplo como persona y profesional.

AGRADECIMIENTOS

A la universidad San Luis Gonzaga de Ica, por haberme albergado en su seno.

A la escuela de Posgrado y sus catedráticos quienes, con su enseñanza, consejos y correcciones, permitieron lograr el desarrollo de la presente investigación.

A todos los profesionales y para aquellas personas que contribuyeron de distintas formas el desarrollo de la investigación.

INDICE DE CONTENIDOS

	Pag.
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	lii
Índice de contenidos	Iv
Índice de tablas	v
Resumen	Vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Estrategia metodológica	12
III. Resultados	13
IV. Discusión	21
V. Conclusiones	24
VI. Recomendaciones	25
VII. Referencias bibliográficas	26
VIII. Anexos	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Sexo (hombre y mujer) del Hospital Nacional LNS.PNP-2020	13
Tabla 2.	Infraestructura del Hospital Nacional LNS.PNP-2020	13
Tabla 3.	Ejecución del servicio eficiente del Hospital Nacional LNS.PNP-2020	14
Tabla 4.	Capacidad de respuesta del Hospital Nacional LNS.PNP-2020	14
Tabla 5.	Actuación responsable del personal del Hospital Nacional LNS.PNP-2020	15
Tabla 6.	Empatía del personal del Hospital Nacional LNS.PNP-2020	15
Tabla 7.	Tipo de usuario del Hospital Nacional LNS.PNP-2020	16
Tabla 8.	Grupo etario del Hospital Nacional LNS.PNP-2020	16
Tabla 9.	Educación de usuarios del Hospital Nacional LNS.PNP-2020	17
Tabla 10.	Condición del encuestado del Hospital Nacional LNS.PNP-2020	18

RESUMEN

El presente estudio tuvo como **objetivo**: Determinar la relación entre la calidad de servicio del personal de enfermería y factores socio-demográficos de los pacientes del Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP en el periodo 2020. **Material y métodos**: estudio con enfoque cuantitativo no experimental de nivel correlacional, corte transversal. La **muestra** fue de 40 pacientes. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. **Resultados**: La percepción de la calidad de atención de enfermería por los usuarios de la institución, en base al modelo SERVQUAL, resultó con mayor predominio la atención mala y bueno en un 38% y 30% respectivamente, solo un 32% refirió que era buena, por dimensiones podemos mencionar que predominó la atención como buena seguida de muy buena, mientras que en la dimensión actuación responsable predominó la calidad de atención como muy buena en un 68 %, seguida de un 22 % como buena, mientras que un 10% que es mala, percepción que demuestra que a pesar de algunas deficiencias existe un trabajo responsable por parte de los profesionales de enfermería, los usuarios observan y reconocen dicha labor. **Conclusiones**: se observa que de acuerdo a las dimensiones de la calidad, esta refleja un déficit de atención con calidad a los usuarios, todo ello debido a una infraestructura y equipamiento deficiente, escasez de recursos humanos en especial del profesional de enfermería, las autoridades competentes deberían tomar en cuenta los resultados del estudio, hacer un análisis, trabajar con indicadores de calidad de lo contrario seguiremos teniendo estos resultados.

Palabras clave: calidad de servicio, factores socio-demográficos, dimensiones de la calidad.

ABSTRACT

The objective of this study was: To determine the relationship between the quality of service of the nursing staff and socio-demographic factors of the patients of the Hospital National Luis N. Sáenz. PNP in the period 2020. Material and methods: study with a non-experimental quantitative approach of correlational level, prospective cross-sectional. The sample was 40 patients. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. Results: The perception of the quality of nursing care by the users of the institution, based on the SERVQUAL model, resulted in a greater prevalence of poor and good care in 38% and 30% respectively, only 32% reported that it was good. , by dimensions we can mention that attention predominated as good followed by very good, while in the responsible action dimension quality of attention predominated as very good in 68%, followed by 22% as Good, while 10% that is Bad, a perception that shows that despite some deficiencies there is responsible work by nursing professionals, users observe and recognize this work. Conclusions: it is observed that according to the dimensions of quality, this reflects a lack of quality care for users, all due to poor infrastructure and equipment, shortage of human resources, especially nursing professionals, the competent authorities they should take into account the results of the study, carry out an analysis, work with quality indicators, otherwise we will continue to have these results.

Keywords: service quality, socio-demographic factors, quality dimensions.

I. INTRODUCCION

Desde la década de los 40 con la participación de profesionales con dominio en el tema, el concepto de Calidad se convirtió en todo un sistema para definir que si un producto no tenía las características y condiciones necesarias para ser utilizado de una manera adecuada automáticamente era considerado de mala calidad, aspecto que tomó gran trascendencia dentro de las empresas e industrias¹, en la esfera de salud, la calidad se puede evaluar desde dos ópticas una objetiva y otra subjetiva, que van aportar herramientas para mejorar dicha calidad. De allí la importancia de su medición y evaluación constante; un área trascendental es la enfermería, como profesión dedicada al cuidado de las experiencias de salud de los seres humanos, posee un rol importante dentro del equipo de salud, puesto que es quien está con el paciente la mayor parte del tiempo, suministrándole los cuidados necesarios de Enfermería que forman parte de la atención y cuidado integral que se evalúa en las instituciones.²

Los servicios de salud de calidad, consideradas así, cuando esta se brinda a tiempo sin ninguna demora y al alcance de la sociedad, en acuerdo con López³ “Una atención diligente en el proceso de prestación de los cuidados y atenciones mediante actividades que adviertan, detecten y traten en forma oportuna al paciente”, cuya actividad está basada en normas rectoras científicas, así como la utilización de la tecnología apropiada, recursos profesionales y un idóneo proceso de comunicación, por ende la calidad de atención de enfermería se definiría como el acto, el seguimiento de manera oportuna y eficiente que brinda los profesionales de enfermería acorde a estándares precisados para una práctica profesional de un grado competente y responsable con la única finalidad de conseguir que la acción brindada sea efectiva y segura logrando que el usuario foco principal, así como el personal de enfermería, estén satisfechos por ello.⁴

Si bien es cierto las expectativas de atención sanitaria respecto de la enfermera se está visibilizando, hay un incremento entre capacidad y demanda la cual se percibe día a día, en especial en áreas de tipo rural, en áreas con poblaciones vulnerables, con enfermedades prevenibles cuyas prevalencia se va acentuando, así mismo con poblaciones carentes de economías lo que los hace más vulnerables, aunado a ello la falta de los medios necesarios para implementar espacios y capacitar personal acorde a este tipo de necesidades se ven relegadas por falta de presupuesto, escasez de personal, falta de sistemas informáticos pasando por alto los derechos a la salud, pasando por alto la necesidad de contar con un número adecuado de enfermeras, con las habilidades, conocimientos y experiencias necesarias en las diversas áreas de salud.⁵ Por lo tanto, el presente estudio titulado “Calidad de servicio del personal de enfermería y factores Socio-demográficos del Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020”, tiene como finalidad ahondar a través de diversas secuencias que se cumplen en una investigación de esta índole, la calidad de atención que brinda el personal de salud, en este caso la enfermera, motor de

las instituciones de salud, hacia aquella población que asiste para satisfacer sus necesidades de salud.

Partiendo de estas premisas, la problemática referida radicaría en la calidad de la Atención en Salud, la cual estaría involucrada con la satisfacción y bienestar del paciente, de la familia y de la sociedad en su conjunto, este bienestar tendría que contar con todos los factores y presupuestos idóneos, la información para el paciente y sus familiares y así poder evitar cualquier tipo de riesgos, la calidad es el abastecimiento de servicios accesibles con equidad, con un equipo de profesionales de alto nivel y satisfacción del usuario.

Es unánime lo mencionado por la literatura especializada que la calidad que brinda una organización pública o privada es la clave del éxito para que sea calificada como óptima, por ende capte mayores clientes y ellos estén satisfechas con la atención brindada,⁶por lo tanto en este mundo competitivo las organizaciones públicas o privadas han empezado a reconocer que la calidad es la clave del éxito, la atracción o el motor de una empresa o institución pública, en el caso de un hospital es dar respuesta a los requerimientos que exige el cliente, Acuña,⁶en su investigación resaltó también que “el grado de la calidad de atención que se brinda a los usuarios de cualquier servicio, hoy en día juega un rol protagónico, por lo que todo gerente y/o administrador se preocupa en mejorar continuamente la calidad de atención que se presta en sus organizaciones o instituciones”.

Para la organización Mundial de la salud (OMS),⁷ un servicio con calidad acorde al nivel de atención es aquella que alcance de tal manera el efecto sanitario deseado, esta conceptualización alcanza la promoción, prevención hasta la rehabilitación, reinserción en la comunidad así como la paliación, así mismo estas deben ser medidas a través de diversos datos que se obtengan de los pacientes, las familias, así como de las comunidades conteniendo características probatorias, actualmente refieren que los servicios de calidad deben ser para quienes lo requieran, con la seguridad necesaria, centrados en la persona sin demoras sin distinción, así como integrados maximizando los recursos en pro de un buen uso, la raíz de ello destaca porque la OMS en reunión con sus estados miembros y como uno de los Objetivos de desarrollo del milenio urgieron crear una protección universal en salud así mismo que brinden servicios de calidad, ya que se presentaron cifras imputables en relación a la calidad de atención defectuosa atribuidos a ellos un promedio de 5,7 y 8,4 millones de muertes 60% de estas muertes generados por los países de ingresos bajos y medianos.

Por otro lado en los países de la región, la atención de salud con calidad difieren grandemente de los objetivos trazados por la OMS, siendo responsabilidad de los gobiernos implementar políticas públicas centradas en salud con el avance de diversas enfermedades y la aparición de nuevas patologías que requieran una atención eficiente y de calidad, estas canalizadas a través de la promoción y prevención de la salud, fomentando una conciencia crítica en el ciudadano a través

de la educación continua, articulando los diversos servicios de salud en todos los niveles, innovando, mejorando la capacidad de atención con la finalidad de obtener mejores resultados, capitalizando adecuadamente al personal de salud motor de las instituciones que brindan estos servicios, a través de una revisión crítica desde los claustros universitarios, capacitación continua por parte de las instituciones así como mejorar la infraestructura de estas.⁸

En el Perú, la Constitución vigente desde el año 1993, respecto de los derechos fundamentales de la persona, en el Artículo 7 refiere al Derecho a la salud y protección al discapacitado, en ella señala que “Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por sí misma, a causa de una deficiencia física o mental, tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad,⁹ por ende con el propósito de mejorar cualitativa como cuantitativamente, así mismo asegurar el logro de la misión y objetivos del sector salud el MINSA, en el año 2002, crea la norma técnica para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo,¹⁰ así mismo la Dirección General de Salud de las personas, en su proceso de reestructuración consideró contar con una Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, la cual fue aprobada el 2007,¹¹ tiene como principal accionar el de reforzar el desarrollo de mejora continua de la calidad en salud en diversos establecimientos que abarque la norma, sin embargo, podemos decir que nuestro Hospital todavía es renuente a la implementación de este sistema orientado a obtener resultados para perfeccionar la calidad de atención en sus servicios de salud.¹²

El paciente como tal tiene el derecho de percibir una debida atención de calidad; como lo menciona Acosta,¹³ la necesidad del paciente es una impresión de escasez que debe ser solucionada priorizando esas necesidades de tal manera que éste perciba que puede poner toda su confianza en la enfermera como tal, ya que se estaría preocupando por su atención y a la vez de su bienestar, de esta manera estaríamos fortaleciendo lo que afirma Carpio¹⁴ “La percepción es el proceso de índole cognitiva que va dar una lectura de la realidad”, es por ello que la función de enfermería debe tomar interés en la apreciación del paciente sobre el cuidado que le están brindando, de este modo como señala Tejada¹⁵ “se podrá mejorar la práctica de enfermería teniendo en cuenta no solo los aspectos que la enfermería cree importante sino también considerando la opinión del paciente”.

Por esta razón uno de los instrumentos más importantes en la esfera de la administración, que es utilizada por todas las empresas y organizaciones que han entendido que en este mundo competitivo, la clave del éxito está en la satisfacción del cliente, es así que cobra relevancia el modelo Servqual de Calidad de Servicio que fuera elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuya finalidad era aportar herramientas para mejorar la calidad de servicios en las organizaciones¹⁶ en diversos artículos, así como los publicados por el Ministerio de Salud del

Perú (MINSA), refieren también que las dimensiones del Modelo Servqual de Calidad de Servicio pueden en salud ser compuestas del modo siguiente, los aspectos tangibles estaría referida a las estructuras físicas, equipamiento modernos, materiales trabajo así como el personal agradables a los ojos el usuario, con relación a la fiabilidad, debería ejecutarse un servicio eficiente con las destrezas y habilidades a través de una prestación íntegra o cuidadosa, con la dimensión Capacidad de Respuesta, estaría ligada a la disposición, precisión para ayudar a los usuarios y poder brindar un servicio en un tiempo determinado que no linde con la demora, la seguridad asociada a la actuación responsable a través de los conocimientos, habilidades y atención demostrada por todos los empleados y destrezas para exponer credibilidad y mostrar confianza y por último la empatía, asociada a la capacidad de comprender las necesidades del cliente, poder congeniar, entablar una conexión o lograr estar atento a las necesidades del cliente. Es la capacidad para ponerse en el lugar del otro.^{17,18,19}

Hoy en día son diversas las instituciones que requieren de investigaciones para determinar la calidad de sus servicios, en esta oportunidad el estudio se realiza en el Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”,¹² establecimiento de salud del nivel de atención III – 1, esta se rige según las políticas y directivas de la Policía Nacional del Perú, además del Ministerio de Salud, dicho nosocomio de la policía nacional si bien existe la preocupación por mejorar la calidad de atención de salud, no está implementado un Programa de Gestión de la Calidad de atención que le admita mejorar los procesos críticos, entre ellos la de los consultorios externos, estas son las más acudidos por la familia Policial, atención que se brinda con derecho asistencial (titulares, familiares esposas, hijos y padres) así como a una pequeña población civil que paga por la atención que reciben y otros casos de emergencia, esta situación permite ver la necesidad de establecer planes estratégicos para afrontar los retos actuales para organizarse y hacer frente a la nueva ley de salud, realizan grandes esfuerzos a fin de elevar la calidad de atención que brindan, por este motivo algunos de sus objetivos principales son el trato digno y la atención médica positiva; con ello se pretende arraigar la calidad como un valor incuestionable en la cultura de las organizaciones de atención de la salud para impactar de manera positiva en la salud de la comunidad que se atiende. Los usuarios que acuden a la consulta externa en este nosocomio, no son ajenos a la problemática que existe respecto de la calidad de atención que reciben por parte del personal de salud, mi experiencia como profesional de la salud, en este caso como enfermera, me permitió realizar diversas visitas inopinadas a los consultorios de la institución, acciones que me han permitido tener un panorama amplio partiendo que la demanda atendida en promedio es de 60 pacientes al día en cada uno de los consultorios, verificados a través de las hojas HIS de la institución, compuestos principalmente por una población adulta y adulta mayor.

Por otro lado, dicha acción me ha permitido verificar que no existen en la mayoría de los consultorios los buzones de quejas y sugerencias, además de ello en los pocos que se han

encontrado y por las preguntas al azar que se hizo por mi persona, se llega a la conclusión de que existen quejas por parte de los usuarios que acuden a sus consultas programadas. La información expresada en forma espontánea por los pacientes fueron de quejas por la atención de salud en la consulta externa de dicho hospital tales como: "La información brindada por el personal médico no es suficiente y su trato no es bueno", "El médico no me examinó el lugar donde tengo molestias", "Ingresan al consultorio cuando el médico me está examinando", "Debería estar la enfermera al momento que estamos en consulta con el médico", "No me quejo por temor a represalias de parte del personal", entre otros.

Los profesionales que estamos laborando dentro de la esfera de la salud, viene cumpliendo un rol trascendental en los servicios de atención, enfrentando los diversos problemas como un presupuesto magro que no permite un desarrollo y capacitaciones adecuadas, objetivos de la finalidad de la institución; déficit de recursos humanos, falta capacitación por parte de la institución, reasignación, etc. es probable que esto influya en sus actividades y en el trato al usuario, por lo que frente al sentir de las pacientes, razón de nuestra presencia, además de ello enfocándome en la calidad de atención, que brinda la enfermera como parte del equipo de salud es que decido realizar el presente estudio, formulando originalmente la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio del personal de enfermería y factores socio-demográficos de los pacientes del Hospital Nacional Luis N. Sáenz? PNP en el periodo 2020?; resultando como consecuencia de ello interrogantes específicas al problema de investigación, tales como: ¿De qué manera la infraestructura se relaciona con el tipo de usuario en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP? 2020?, ¿Cómo es la ejecución del servicio eficiente del personal de enfermería en relación al tipo de sexo del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP 2020?, ¿De qué forma la capacidad de respuesta a la necesidad de salud se relaciona con el tipo etario del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP? 2020?, ¿De qué manera la actuación responsable del personal de enfermería se relaciona con el tipo de educación del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP 2020?, ¿Cómo la empatía del personal de enfermería se relaciona con el tipo condición del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP? 2020?

Investigaciones de corte internacional, tales como el de Ecuador realizado por Jaramillo et.al.,²⁰ con el objetivo de determinar la calidad y beneficio de los reportes emitidos por el personal de enfermería en los procesos de los pacientes de la atención en medicina interna, los resultados fueron que el 90 % del personal de enfermería, hacen un registro de la data de horario, nombres, redacción, y datos importantes todos ellas con firma y sello, el 85% de profesionales no han realizados un plan de trabajo desde un nivel cuantitativa, cualitativa de datos, se concluye la relevancia de los reportes elaborados por el personal de enfermería siendo documentos trascendentales para la evaluación del nivel de calidad de los enfermeros. Por otro lado Calderón

et.al.,²¹ investiga con el objetivo de estudiar del proceso de atención por el profesional de enfermería en el caso del niño o niña lactante con Síndrome de West, de metodología cualitativa, descriptiva, los resultados evidenciaron falta de modelos y pocos son los profesionales enfermeros que aplican los procesos de la atención en enfermería, ya que el tratamiento no solo necesita de la atención especializada del médico sino del personal de enfermería, de manera holística satisfaciendo sus necesidades individuales así como las familiares.

En España Berengel²² investigo con el objetivo de conocer la técnica correcta de limpieza, desinfección y estilización de los endoscopios, así como el material accesorio, los datos obtenidos a través de búsquedas bibliográficas en revistas indexadas sobre el eje temático objeto de estudio, siendo la selección de más relevancia las investigaciones prospectivas y empíricas; los resultados fueron que el personal de enfermería si bien recibieron una preparación en el proceso de estudio no han recibido una capacitación al respecto, que la práctica ha hecho que ellos sepan cómo utilizar los instrumentos, la adecuada limpieza y desinfección concluyendo que es necesario la capacitación y actualización al personal de enfermería. Medina²³ en Ecuador, los resultados concluyeron que el gran porcentaje de pacientes refieren una satisfacción media en relación a la atención de Enfermería en los diversos términos, entendiendo que el paciente hospitalizado a diferencia de otro tipo de pacientes es el que va recibir en forma completa la cobertura del servicio de salud por su condición de esta dentro de las instalaciones y ser atendido en forma constante por los profesionales del hospital están a cargo la atención del personal de enfermería y Freitas et.al.²⁴ en Brasil cuyo estudio transversal permitió identificar acciones potenciales así como las deficiencias en cuanto a estudios de esta naturaleza, así mismo respecto del cuidado de enfermería aún hay déficit en los cuidados sin embargo existe un nivel de satisfacción alta respecto de los cuidados de enfermería en todos los dominios, sin embargo existe una frágil correlación entre calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente.

En cuanto a los Antecedentes Nacionales, se encontraron estudios como las de Becerra y colaboradores²⁵ cuyos resultados de la calidad de la atención de enfermería, primaron para los usuarios que participaron la calidad de atención mayor en un 35,2%, calidad intermedia 33,5%, seguida de menor calidad con 33,2%, en cuanto a las dimensiones, la de calidad de atención mayor sobresalió en todas, otro estudio como el de García y colaboradores²⁶ encontraron resultados relacionados al cuidado de enfermería, los usuarios refirieron en un 60.1% manifestaron un nivel satisfecho, mientras que un 25,2% medianamente satisfecho, solo un mínimo porcentaje 4,9% como muy satisfecho, relacionado a las dimensiones experiencia y cuidados sobresalió el nivel satisfecho seguido de medianamente satisfecho.

Por otro lado Chujandama,²⁷ en la ciudad de Tarapoto, 2019, en la investigación para determinar la percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería de enfoque cuantitativo no experimental, cuyos resultados en cuanto a percepción global de las dimensiones estudiadas fue

favorable en un 98,5% mientras que el rubro indiferente y desfavorable se dio en un 0,8%, así mismo Pizarro²⁸ en la ciudad de Huánuco, 2016 investigación de enfoque cuantitativo, utilizando la técnica de la encuesta en base al modelo SERVQUAL, obteniéndose resultados que el 60% insatisfacción global, mientras que la fiabilidad era la que representaba la mayor insatisfacción, seguidos de empatía, seguridad y tangibilidad, otras investigaciones como la de Huamán²⁹ en la ciudad de Chota encontró en su investigación, que en la aplicación de instrumentos, realizado a los propios trabajadores, señalan en forma sorprendente en un 75% que la tutela global de la calidad de atención hacia el paciente esta es regular, un 21% responde que la atención que se brinda es satisfactoria coincidiendo con la respuesta de los pacientes a quienes también se les aplico el instrumento, respondieron en un 62% que esta atención es regular, un 33% que dicha atención es de buena calidad.

Pocos son los trabajos realizados a nivel local pero podemos destacar la investigación de Aquije³⁰ en el 2016 en un hospital de la región, los resultados que se obtuvieron en los pacientes que participaron del estudio que la calidad de atención es alta, mientras que los resultados por dimensiones se obtiene también un nivel alto superando, sin embargo en razón a la dimensión explica y facilita disminuye a un 85%, así mismo Donayre³¹ en su investigación respecto de la calidad del cuidado de la enfermera refirieron que esta fue buena en un 54.3%, regular en un 45.7%, no existiendo relación significativa asociadas a la edad, sexo o duración de la estancia hospitalaria.

Las bases teóricas referente del tema de investigación nos ayuda a generar un concepto claro respecto de la calidad de servicio que se brinda, conozcamos en primer lugar la esfera de la calidad, desde el inicio fue un factor clave de la competitividad empresarial, tiene reciente data en el siglo XX, las primeras investigaciones realizadas en los años 30 antes de la Segunda guerra Mundial, no tuvo una incidencia trascendental, pero se hicieron los primigenios intentos para que esta se elevara, dichos estudio se iniciaron en Estados Unidos,³² desde ese entonces las empresas, las instituciones u organizaciones han comenzado a reconocer que más que productos, la única garantía que tiene la compañía de estar, crecer o progresar en un mercado, es dar respuesta a esos verdaderos requerimientos desarrollando una serie de estrategias y políticas tendientes a mantener al cliente tradicional, captar nuevos clientes y lograr sobre todo que dicho cliente sea fiel a la empresa, calidad es igualar o exceder las expectativas de los clientes.

Por lo tanto para lograr ello será preciso conocer primero las diferentes tipologías de clientes.³³ La calidad se genera desde el primer proceso de la empresa, el correcto desarrollo de estas con la finalidad de poder ir sembrando la calidad desde el inicio,³³ la Calidad de servicio, abarca el nivel de atención al usuario de una entidad u organismos, importante conocer los conceptos de gestión de calidad, Morales³⁴ refiere que esta se entiende como “el proceso mediante el cual se va determinar y planifican las acciones que pueden ser tomadas por la entidad del Estado o

institución para poder cumplir con los objetivos”, dichos objetivos son las que la institución se ha trazado, identificando las tareas que sirvan para generar estrategias que permitan obtener los resultados que se desean adquirir. En cuanto a la Calidad de atención de enfermería, conociendo los conceptos de calidad, si se traslada a la esfera médica esta tiene mayor complejidad por la presencia de un elemento trascendental como se denomina a la asistencia, esta no solo debe ser entusiasta y dedicada, sino que tiene que ir unida a los avances de la ciencia y la tecnología a fin de lograr la implementación de infraestructura para que se dé respuesta a las exigencias de las necesidades de los pacientes³⁴destacando para ello diversos distingos del servicio que se agrupan como los mencionados en el cuadro N° 1.

Cuadro 1. Dimensiones de la calidad.

DISTINGOS DEL SERVICIO	
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza
Empatía	Atención personalizada que ofrecen las empresas a sus consumidores o clientes

Fuente: 33

En cuanto a los Factores socio-demográficos, estas se refieren a las características asignadas a la edad, sexo, educación, ingresos, estado civil, trabajo, religión, tasa de natalidad, tasa de mortalidad, tamaño de la familia, y la edad de matrimonio. Esto se hace para cada miembro de la población.²²acorde a la tipología, son diferentes tipos de pacientes que acuden al hospital de la policía nacional, teniendo que diferenciarlos en pacientes nuevos o pacientes antiguos que continúan con la atención y tiene diferente percepción, porque los antiguos tienen un conocimiento de la atención en etapas anteriores. Respecto de la variable Sexo, en su definición estricta es una variable biológica y genética que divide a los seres humanos en dos posibilidades solamente: mujer u hombre. De acuerdo a Calderón y Caminal ^{21,35}“La diferencia entre ambos es fácilmente reconocible por las diferencias corporales.

Bajo esta perspectiva, sexo es una variable meramente física, producida biológicamente, que tiene un resultado predeterminado en una de dos categorías dicotómicas, el hombre o la mujer, con características biológicas definidas”, con respecto al grupo etario, esta se refiere al conjunto de los ciclos en que está considerado la vida de una persona, así como también el estudio de dicho

periodo por sí solo. La clasificación de una vida por edad puede hacerse desde que base y de allí se va clasificando en diferentes etapas como la adolescencia, adultez, tercera edad entre otros.²² Por otro lado, la variable Educación, para el caso de la policía nacional los estudios de preparación son constantes en todos los niveles tanto sub oficiales y oficiales, por ende, es el conjunto de prácticas y conocimientos que el ser humano va adquiriendo en el avance del aprendizaje desde que nace, y a lo largo de su vida. Este derecho fundamental, el más prioritario, a mi criterio junto con el derecho a la vida y el derecho a la libertad, presenta una serie de problemas, que se han arraigado cada vez más, y que son un factor limitativo en el desarrollo y progreso de nuestro país.³⁶ Por último la Condición del encuestado en este caso paciente o acompañante, es el mismo que recepciona el nivel de atención que tiene todo el personal de enfermería. El paciente es el que recibe todo el esfuerzo de la institución y de los profesionales que laboran en dicho nosocomio, asimismo la condición del encuestado se amplía con la participación de los familiares los mismos que realizan los tramites y otras diligencias de atención.³⁶

Organizaciones internacionales tales como la OMS,³⁷ reconoce la labor de enfermería como tal, esta sugiere a los gobiernos y demás organizaciones a través de los diversos líderes apoyen, que se respeten y/o generen reglamentos que amparen y reconozcan la labor de enfermería, estas acciones posibilitan que a los ojos de la comunidad quienes van en busca de atención y cuidados se perciba una atención de calidad, en nuestro país en un estudio realizado en una entidad hospitalaria, percibieron que la calidad del cuidado que brindaba el personal de enfermería era favorable, sin embargo los demás encuestados tenían una percepción medianamente desfavorable y desfavorable,³⁸ por ende la importancia del presente estudio cuyos resultados obtenidos, busquen contribuir en la mejora de la calidad de la atención en los pacientes, aportando para ello información sobre la calidad de servicio de enfermería, información que permitirá al alto comando del hospital como al mismo personal profesional técnico administrativo, tener un claro panorama de utilidad para la toma de decisiones y formulen un diseño de estrategias que originen una mejora en la prestación del servicio, por ende construir un estándar de calidad que sirva de modelo para las otras Divisiones y Departamentos de nuestro hospital acorde con las exigencias y necesidades del usuario, ya que al abordar de forma directa la problemática y presencia de posibles falencias, fisuras en la calidad de atención de enfermería en el campo técnico/profesional es fundamental, también servirá para contribuir con un estudio actualizado de la problemática que también se viene presentando en otros hospitales.

El estudio también se justifica también ya que al haber obtenido un diagnóstico real del comportamiento, de la respuesta que tiene los profesionales de la salud ante la demanda de los pacientes atendidos en consulta externa, el personal conocerá las dimensiones reales del problema en cuanto a calidad de atención se refiera, así mismo la argumentación teórica permite actualizar diversos conceptos, el estudio también contribuye como consultas para investigaciones futuras

convirtiéndose para ello en un beneficio común permitiendo a otras instituciones de igual naturaleza mejorar y brindar servicios de calidad.

Por consiguiente, para la presente investigación se propuso como

Objetivo General. Determinar la relación entre la calidad de servicio del personal de enfermería y factores socio-demográficos de los pacientes del Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP en el periodo 2020

Objetivos Específicos

1. Identificar si la infraestructura se relaciona con el tipo de usuario en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020.
2. Precisar si la ejecución del servicio eficiente se relaciona con el tipo de sexo del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020.
3. Identificar si la capacidad de respuesta a la necesidad de salud se relaciona con el grupo etario de pacientes en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020.
4. Determinar si la actuación responsable del personal de enfermería se relaciona con el tipo educación del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020.
5. Analizar si la empatía del personal de enfermería se relaciona con el tipo condición del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020.

Respecto a la Hipótesis de la investigación, se planteó las siguientes hipótesis:

Hipótesis general. La calidad de servicio del personal de enfermería tiene una relación significativa con los factores socio-demográficos de los del personal de pacientes del Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP en el periodo 2020.

Hipótesis específicas

H.E.1. La infraestructura se relaciona significativamente con el tipo de usuario en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020.

H.E.2. La ejecución del servicio eficiente se relaciona significativamente con el tipo de sexo del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP. 2020

H.E.3. La capacidad de respuesta a la necesidad de salud se relaciona significativamente con el grupo etario del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP. 2020

H.E.4. La actuación responsable enfermería se relaciona significativamente con el tipo educación del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP. 2020.

H.E.5. La empatía del personal de enfermería se relaciona significativamente con el tipo condición del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020.

La estructura de la presente investigación es la siguiente:

Capítulo I: La introducción comprende un marco teórico integrados a través de fundamentos teóricos de índole administrativo y de salud, descripción de la problemática, así mismo se revisa

y analiza los antecedentes acerca del estudio, complementados con la justificación objetivos e hipótesis.

Capítulo II: Estrategia Metodológica, se describe el tipo, el diseño, la población en estudio, técnicas e instrumentos, recolección y técnicas de análisis.

Capítulo III. Resultados, resaltando los hallazgos de la investigación describiendo cada uno de los resultados.

Capítulo IV: Discusión de resultados, contrastando los datos estadísticos con los antecedentes del estudio.

Capítulo V: Conclusiones.

Capítulo VI: Recomendaciones.

Capítulo VII: Referencias bibliográficas.

Capítulo VIII: Anexos, describiendo la matriz de consistencia, operacionalización de variables, se presenta el instrumento de recojo de datos, consentimiento informado, confiabilidad de instrumento de datos, tablas estadísticas, base de datos y otros.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1. Para la presente investigación se desarrolló un tipo de estudio con enfoque cuantitativo el cual tiene como propósito, estudiar o analizar el objeto de estudio a través de sus características que se pueden observar, por lo cual se recolecto los datos, cuantificar magnitudes y hacer el análisis estadístico, no experimental u observacional puesto que sólo se observa el fenómeno de estudio más no se manipula la variable; el Nivel de Investigación, es correlacional, porque busca medir y relacionar la vinculación entre la variable independiente y dependiente, el diseño de estudio es de corte transversal.^{39,40,41}

2.2. La población del estudio estuvo conformada por 40 pacientes atendidos en el consultorio de otorrinolaringología incluyendo pacientes referidos del interior de país atendidas por el personal de Enfermería del Hospital Nacional de la PNP. “Luis N. Sáenz”- 2020, la muestra es censal, es decir se consideró el 100% de la población al considerarla un número considerable de sujetos. En relación a los Criterios de inclusión, se consideraron al paciente mayor de edad (adulto), paciente orientado en tiempo persona y espacio, aquel paciente que acceda voluntariamente a participar en el estudio, para la los criterios de exclusión se consideraron a los pacientes del servicio de emergencia, paciente que presente déficit cognitivo o sensorial y paciente que se niegue a participar en el estudio.

La técnica usada para recolección de datos fue la encuesta y en base a la técnica seleccionada se aplicó como instrumento de investigación "guía de cuestionario", orientada a recoger información sobre la percepción de la calidad y el Instrumentos de recolección de datos utilizado en esta fase del estudio fue el cuestionario SERVQUAL del autor Edgar Stalin Valencia Cerna- Guayaquil 2015 ⁴² quien aplico el modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio, que contiene 20 preguntas respecto al servicio que espera le brinden, así mismo se evaluó la percepción de calidad de servicios, solicitando a los usuarios responder al cuestionario que indica sus percepciones específicas respecto al servicio brindado por el servicio de otorrinolaringología.

2.3. Las técnicas utilizadas para el procesamiento de datos, es la Encuesta y en base a la técnica se seleccionada se aplicó el instrumento de investigación Guía de cuestionario. Para sistematizar la información se utilizó el cuestionario SERVQUAL ordenando y codificando cada una de las respuestas realizadas a través del cuestionario en mención, posteriormente los datos obtenidos fueron ingresados al programa estadístico, SPSS,

versión 25, procediendo al análisis de la información donde se obtuvieron las frecuencias y porcentajes que fueron plasmados en tablas y gráficos, así mismo para comprobar la hipótesis de la investigación se utilizó la Contrastación estadística, el coeficiente de Correlación de Pearson.

III. RESULTADOS

3.1. Presentacion e interpretacion de los resultados

Utilizando el software de SPSS, se agruparon las preguntas correspondiente a la dimensión según sexo de la variable factores socio-demográficos y se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1: Según Sexo (masculino y femenino) que tipo de atención recibió en el servicio de otorrino del Hospital Nacional LNS.PNP-2020

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Atención Muy Buena	13	32
Atención Buena	12	30
Atención Mala	15	38
TOTAL	40	100

Fuente: Elaboración propia

Según sexo el tipo de atención que recibieron, el 32% refirió que la atención es Muy Buena; un 32 % responde que es Buena y un 38 % que es Mala.

Análisis de la dimensión elementos tangibles (infraestructura)

Utilizando el software de SPSS, se agruparon las preguntas correspondiente a la dimensión de infraestructura de la variable Calidad de Servicio y se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2: Según su infraestructura que calidad del servicio ha obtenido del Hospital Nacional LNS.PNP-2020

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	11	27
Buena	21	53
Mala	8	20
TOTAL	40	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 demuestra la opinión sobre el manejo de la Dimensión infraestructura, cuyos resultados demostraron que el 27% refirieron como Muy Buena, un 53 %, responde que es Buena, y un 20%, es Muy Mala; predominando el nivel bueno la Infraestructura del complejo hospitalario PNP, denotando con ello que el servicio de atención de pacientes del consultorio de otorrino es amplio, a pesar de la infraestructura existente, hay carencia en equipo así como la carencia de equipos modernos las cuales permitirían una atención precisa y segura en relación a las dolencias del paciente.

Análisis de la dimensión ejecución del servicio eficiente.

Utilizando el software de SPSS, se agruparon las preguntas correspondiente a la dimensión de Ejecución del servicio eficiente de la variable Calidad de Servicio y se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3: Sobre la ejecución del servicio eficiente, obtuvo calidad de atención en el personal y los exámenes realizados en el Hospital Nacional LNS.PNP-2020

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	9	22
Buena	20	50
Mala	11	28
TOTAL	40	100

Fuente: Elaboración propia

El 22% opina que el manejo de la Dimensión ejecución del servicio eficiente es Muy Buena, un 50 % responde que es Buena, un 28% que es Mala.

Análisis de la dimensión de capacidad de respuesta.

Utilizando el software de SPSS, se agruparon las preguntas correspondiente a la dimensión de Capacidad de respuesta de la variable Calidad de Servicio y se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 4: Sobre calidad del servicio obtuvo capacidad de respuesta, inmediata y comunicación del personal del Hospital Nacional LNS.PNP-2020

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	12	30
Buena	17	42
Mala	11	28
TOTAL	40	100

Fuente: Elaboración propia

La opinión sobre el manejo de la Dimensión Capacidad de respuesta, aquí refirieron que el 30 % es Muy Buena, el 42% es Buena, y un 28 %, responde es Mala.

Análisis de la dimensión actuación responsable

Utilizando el software de SPSS, se agruparon las preguntas correspondiente a la dimensión actuación responsable de la variable Calidad de Servicio y se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 5: Sobre la calidad de atención como encuentra la Actuación responsable del personal profesional del Hospital Nacional LNS.PNP-2020

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	9	22
Buena	27	68
Mala	4	10
TOTAL	40	100

Fuente: Elaboración propia

El 22 % opina que el manejo de la Dimensión Actuación responsable es Muy Buena, un 68 %, responde que es Buena, un 10% que es Mala.

Análisis de la dimensión de empatía del personal

Utilizando el software de SPSS, se agruparon las preguntas correspondiente a la dimensión de empatía del personal de la variable Calidad de Servicio y se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 6: Como percibió la calidad del servicio sobre la empatía del personal del Hospital Nacional LNS.PNP-2020

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	13	32
Buena	16	40
Mala	11	28
TOTAL	40	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 se observa que el 32% opina que el manejo de la Dimensión Empatía del personal es Muy Buena, un 40 %, responde que es Buena, y un 28% que es Mala.

Análisis del factor Socio-Demograficos: se tiene el indicador - Usuario.

Utilizando el software de SPSS, se agruparon las preguntas correspondiente a la dimensión de Tipo de usuario de la variable factores socio-demográficos y se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 7: Como considera las exigencias y tolerancias del usuario cuando llega al servicio de otorrino del Hospital Nacional LNS.PNP-2020

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	7	17
Buena	12	30
Mala	21	53
TOTAL	40	100

Fuente: Elaboración propia

Sobre lo relacionado a las exigencias y tolerancias del usuario, se observó que el 17% opina que el manejo sobre la Dimensión: usuario es Muy Buena, mientras un 30 %, responde que es Buena, y un 53% responde que son Mala

Análisis de la dimensión grupo etario: en relacion a la edad promedio entre 20 a 80 años.

Utilizando el software de SPSS, se agruparon las preguntas correspondiente a la dimensión grupo etario de la variable factores socio-demográficos y se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 8: De acuerdo al Grupo etario entre las edades de 20 a 80 años de edad como califica la atención del servicio de otorrino del Hospital Nacional LNS.PNP-2020

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	10	25
Buena	21	52
Mala	9	23
TOTAL	40	100

Fuente: Elaboración propia

En este grupo etario respondieron que la calidad de atención es Buena en un 52%, entendiendo que los de mediana edad, son los que más han percibido dicha realidad, se observó un 25% que perciben que la atención es idónea, por ello lo califican como Muy Buena y un porcentaje precisó que es negativa o Mala.

Análisis de la dimensión educación

Las preguntas seleccionadas en torno al a dimensión educacion, que pertenece a la esfera socio-demografica y los resultados fueron los siguientes:

Tabla 09: Según su grado profesional o no profesional de educación, ¿Cómo percibe la calidad de atención en el servicio de otorrino del Hospital Nacional LNS.PNP-2020?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	4	10
Buena	11	27
Mala	25	63
TOTAL	40	100

Fuente: Elaboración propia

La respuesta entre los jóvenes y adultos al momento de hacer la encuesta un 63%, percibe como mala la calidad de atención, que no está acorde a las necesidades del paciente, y curiosamente en el caso de los profesionales encuestados, todos (un promedio de 7), coincidieron que es una inadecuada atención.

Análisis de la dimensión condición del encuestado (Paciente).

Las preguntas seleccionadas en torno a la dimensión condición del encuestado, que pertenece a la esfera socio-demográfica y los resultados fueron los siguientes:

Tabla 10: De acuerdo a la condición de paciente encuestado Policia en Actividad y Retiro ¿como percibe la calidad de atención en el servicio de otorrino del Hospital Nacional LNS.PNP-2020?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	7	17
Buena	15	38
Mala	18	45
TOTAL	40	100

Fuente: Elaboración propia

La respuesta se diferencia de los resultados de las premisas anteriores porque un 45 % respondió la alternativa Mala o negativa ante las interrogantes planteadas, de cerca hay un 38 % que responde el nivel Bueno o regular, y una débil respuesta en un 17 % que la atención fue alta o Muy buena.

3.2. Contrastación con las hipótesis estadísticas

La presente investigación con la información doctrinaria expuesta, la información estadística presentada y de las encuestas o cuestionarios aplicados a los usuarios- pacientes del Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP en el periodo 2020, hemos podido demostrar la hipótesis planteada en nuestro trabajo, concluyendo que la participación activa del personal de enfermería se relaciona significativamente con el tipo condición del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020.

La contrastación de hipótesis planteada se presenta estadísticamente en este capítulo con la finalidad de cumplir con las docimasias de esta, presentándola de la siguiente manera:

Contrastación estadística - análisis de correlación de las variables.

Correlación entre calidad de servicio y los factores socio-demográficos

		Calidad del servicio	Factores socio-demográficos
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,612**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
FACTORES SOCIO-DEMOGRÁFICOS	Correlación de Pearson	,612**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa al nivel 0,01

Correlación entre Infraestructura y Tipo de usuario

		Infraestructura	Tipo de usuario
Infraestructura	Correlación de Pearson	1	,705**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Tipo de usuario	Correlación de Pearson	,705**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones entre Ejecución del servicio eficiente y Tipo de sexo

		Ejecución del servicio eficiente	Tipo de sexo
Ejecución del servicio eficiente	Correlación de Pearson	1	,577**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Tipo de sexo	Correlación de Pearson	,577**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa al nivel 0,01

Correlaciones entre Respuesta a la necesidad de salud y tipo etario.

		Respuesta a la necesidad de salud	Tipo etario
Respuesta a la necesidad de salud	Correlación de Pearson	1	,627**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Tipo etario	Correlación de Pearson	,627**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones entre la Actuación responsable del personal de enfermería y educación

		Actuación responsable del personal de enfermería	Tipo educación
Actuación responsable del personal de enfermería	Correlación de Pearson	1	,787**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Tipo educación	Correlación de Pearson	,787**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa al nivel 0,01

Correlaciones entre Participación activa y Condición del paciente

		Participación activa	Condición del paciente
Participación activa	Correlación de Pearson	1	,704**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Condición del paciente	Correlación de Pearson	,704**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa al nivel 0,01

IV. DISCUSIÓN

Las instituciones tanto de índole privada como pública en este mundo competitivo han empezado a reconocer que la clave del éxito es dar respuesta a los requerimientos que exige el cliente, usuario o paciente según sea el caso de la que se provea, cualquiera sea el rubro, dichas organizaciones, deben desarrollar estrategias para que la persona que acuda sea atendida con calidad, contexto que a veces no se presenta.

Cada paciente posee características individuales, las cuales son un conjunto de rasgos del ser humano que socializan de manera mutua en la conducta humana (percepción, opinión actitudes, etc.) así mismo intervienen en esta realidad factores socio-demográficos, que son las características de índole cultural, educacional, lugar de residencia entre otros, esto conlleva a que cada necesidad que se presente tenga que ser atendida de manera específica y diferente, los resultados obtenidos respecto de la tabla 1, caracteriza la perspectiva que tienen de atención de salud muy al margen de ser hombres o mujeres, refiriendo que la atención en la institución es mala (38%), por ende se requiere de una atención inmediata levantando acciones y así satisfacer sus necesidades, contrastando con Acosta¹⁰ quien refiere que la percepción del paciente es una impresión de escasez hecho que debe ser solucionado priorizando necesidades para satisfacer al usuario.

Respecto a la Tangibilidad o infraestructura el 53 %, responde que es buena, resultado que refleja que la infraestructura es aceptable, la problemática estaría referida al aparataje e instrumentos para las dolencias de cabeza y cuello, estos resultados coinciden con Jaramillo¹⁹, cuando señaló que el principal problema de un hospital es la deficiente infraestructura, y que de ello se generan todos los problemas de la institución, porque hace imposible que el profesional médico realice su trabajo, ello también es manifestado por su investigación por parte de Pizarro²⁷refirió igualmente que la Tangibilidad en menos proporción pero también fue mencionado como insatisfacción por parte del usuario.

Por otro lado, lo referido a servicio eficiente o fiabilidad, los resultados demostraron que el 50% de encuestados refiere que es buena, como se ha precisado la fiabilidad es la destreza o conocimiento amplio para realizar una prestación en forma íntegra o cuidadosa, coincidiendo con Medina²² en relación a la atención de enfermería en los diversos términos, investigación que propone también identificar en que ámbitos desempeña su rol la enfermera y el tiempo que esta interacciona con su paciente, por otro lado Pizarro refiere en su estudio que la fiabilidad era la que representaba la mayor insatisfacción, Freitas²³ refiere también que respecto de los cuidados de enfermería hay un déficit en los cuidados sin embargo aún existe un nivel de satisfacción alta por parte del usuario, desde una perspectiva actual podemos referir que existe una alta demanda de atención por la pandemia actual que vivimos, sin embargo podemos decir que la crisis de demanda de atención no es de ahora ya se arrastraba consigo el déficit del personal de salud en específico de la enfermera cuyas exigencias en el terreno de la atención se incrementan no logrando reflejar los diversos conocimientos y habilidades con las que cuenta.

Con respecto a la capacidad de respuesta, tenemos que un 42% refiere que es buena y un 28% es mala, resultados que reflejan una vez más la deficiencia de la enfermera estas pueden ser por diversos factores ya descritos anteriormente, a la que añadiremos la falta de disposición del mismo profesional, falta de capacitaciones por parte de la institución en las que laboran, coincidiendo con Calderón²⁰ quienes refirieron que la enfermera muchas veces no planifica la atención respecto del uso del proceso de atención de enfermería ya que el paciente requiere de una atención holística, Berengel²¹ también refirió que falta de capacitación del personal respecto del uso de diversos materiales que se utilizan en la institución, hechos que se puede estar detrás de estas respuestas que refirieron los encuestados, Freitas²³ también refirió en su estudio que dicha capacidad de respuesta, no es la más adecuada o idónea, desde una lectura primigenia en la investigación, no cumple con los presupuestos, de la dimensión precisada como en el caso de una inmediata satisfacción de la demanda, un acceso oportuno y adecuadas políticas publica, todos ellos en favor del paciente.

Con respecto de la Dimensión Actuación responsable un 68 %, responde que es buena, hecho que nos indica que los pacientes reconocen, el trabajo que realiza los profesionales de la salud y los enfermeros, a pesar de las limitaciones que tiene los enfermeros para trabajar, que los mismo usuarios han identificado, esta resultado se contrasta con Freitas²³ quien refiere que la omisión de las acciones respecto del cuidado de enfermería podría estar relacionado al déficit o la inoperancia de las organizaciones no pueden suplir, esto quiere decir que los pacientes identifican la forma como trabajan los enfermeros a pesar de la realidad donde se desenvuelven y las limitaciones que tienen, y lamentablemente, el público usuario, es lo primero que observa, y saca conclusiones generalizadas, donde muchas veces el culpable es para ello es el personal de enfermería.

Por otro lado referente a la dimensión empatía del personal, el 32% opina que el manejo en esta Dimensión muy buena en un 32%, un 40% responde que es buena, mientras que un 28% que es Bajo, resultados que contrastan con Pizarro²⁷, quien refiere que aparte de la fiabilidad la que demostraba mayor insatisfacción era la empatía, factor que se hace visible cuando el personal de salud no se encuentra satisfecho en su trabajo, las condiciones en las que se desempeña así como el trato de sus superiores o jefes de áreas, representan una gran barrera. Respecto de la tolerancia y las exigencias del usuario, donde casi el 50% de los encuestados responde que es mala, en esta dimensión se puede abordar el Tipo de usuario, quien espera que la atención sea la mejor, el incumplimiento de ello genera, como se bien se viene advirtiendo quejas y descontento por parte de los usuarios, este resultado contrasta poro referido por el Consejo Internacional de Enfermeras⁵ quienes refieren que la falta de personal, falta de presupuesto capacitación de personal en diversos aspectos, así como la falta de sistemas informáticos agudizan aún más esta problemática.

Desde una mirada del grupo etario respondieron que la calidad de atención es regular en un 52%, entendiendo que los de mediana edad, son los que más han percibido dicha realidad, se observó un 10% que perciben que la atención es la idónea, por ello lo califican como alto, y un porcentaje que precisó que es negativa o bajo, ello lo observamos, en las personas mayores que respondieron a la aplicación de los instrumentos en un 23%, completando el 100% de la muestra seleccionada, resultado que contrasta con Chujandama,²⁶ el principal critico es el usuario que está en la esfera de adulto mayor, es poco intolerables a los errores o deficiencias que se presenta en la institución.

La respuesta desde la percepción de la educación es totalmente diferente a la respuesta porcentual de la premisa anterior, porque el nivel educación sobre todo entre los jóvenes y adultos al momento de hacer la encuesta la respuesta fue que un 63%, percibe como mala de la calidad de atención, que no está acorde a las necesidades del paciente, y curiosamente en el caso de los profesionales encuestados, todos (un promedio de 7), coincidieron que es una

inadecuada atención, en el caso de la opción media o regular la respuesta fue del 27%, y una endeble respuesta a la posición alta fue de un 10%, con dicha respuesta se completa el 100% de la muestra seleccionada.

Por último respecto de la condición del encuestado (Paciente), siendo este policía en actividad o en situación de retiro, ambos grupos coincidieron que la atención es mala en un 45%, en este resultado aclaramos que la condición del usuario es compleja, no es el usuario habitual de un hospital, primero es un efectivo policial o familiar, que conoce sus derechos y eleva su queja a las autoridades pertinentes, con ello no queremos decir que en otras instituciones no influye la condición del usuario, más bien podríamos referir que esta institución de carácter policial cuyos usuarios son en mayoría miembros de la institución a quienes por su condición de trabajo y aporte que generan deberían brindar una atención de calidad, con la finalidad de evaluar las condiciones físicas así como psicológicas para desempeñarse en cualquier región, clima etc., y desarrollar esfuerzos compatibles con el grado policial que ostentan.

V. CONCLUSIONES

1. La calidad de servicio del personal de enfermería tiene una relación significativa con los factores socio-demográficos de los pacientes del Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP en el periodo 2020, el 32% la atención es Muy Buena; un 32 % responde que es Buena y un 38 % que es Mala, percepción referida independientemente si el paciente es hombre o mujer.
2. La dimensión Tangibilidad se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020, un 53 %, responde que es Buena, seguida de una cuya opinión refiere que el 27% es Muy Buena y un 20% como Muy Mala, existiendo una mayor proporción entre buena y mala, percepción que muestra existe deficiencias en infraestructura y acondicionamiento.
3. La ejecución del servicio eficiente se relaciona significativamente con la calidad de atención en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020, es mayormente buena en un 50%, seguida de un 28% como mala, mientras que el 22% refiere que muy buena, existiendo una mayor proporción entre buena y muy mala, percepción que denota déficit en la calidad de atención en la institución.
4. La capacidad de respuesta a la necesidad de salud se relaciona significativamente con la calidad de atención en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP. 2020, presentando mayor proporción como buena en un 42%, mientras que en un 30 % es Muy Buena seguida de un 28 %, como muy Mala, percepción que denota que, a pesar del esfuerzo del personal de enfermería en dar respuesta, las acciones aún son insuficientes.
5. La actuación responsable del personal de enfermería se relaciona significativamente con la calidad de atención en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP. 2020, el manejo de la Dimensión Actuación responsable es Muy Buena en un 68 %, seguida de un 22 % como Buena, mientras que un 10% que es Mala, percepción que demuestra que a pesar de algunas deficiencias existe un trabajo responsable por parte de los profesionales de enfermería, ellos observan y reconocen dicha labor.
6. La participación activa del personal de enfermería se relaciona significativamente con la calidad de atención en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020, en la dimensión empatía predomina como buena en un 40%, seguida de un 32% como Muy Buena, seguida de un 28% como muy mala, proporción que pone de manifiesto la percepción del usuario en el principal activo del personal de enfermería.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, poner en conocimiento al hospital y a los usuarios de la institución que acuden a dicho nosocomio, la realidad de un tema relevante para la mejora del servicio, ello permitirá una reingeniería, o cambios sustantivos en mejora para beneficio de la salud de la comunidad policial, a través de los resultados de la investigación el hospital tendrá que evaluar las deficiencias identificadas y realizar los cambios.
2. Se recomienda a las autoridades de salud, gobierno regional (Gerencia regional de salud) y gobierno municipal así también al sector privado a la población en general, realizar un trabajo en conjunto con los usuarios internos y externos con la finalidad de realizar mejoras en la infraestructura y acondicionamiento con equipos de última tecnología con la finalidad de mejorar la calidad de atención.
3. Se recomienda a los trabajadores de la institución que están permanentemente en contacto con el paciente mayor concientización en especial en el personal de enfermería, para poder atender a pacientes que vienen en la mayoría de veces angustiados buscando una solución diligente, para ello debe trabajarse más con la finalidad de comprender, entender al paciente o los familiares.
4. Se recomienda respecto a la capacidad de respuesta involucrar cambios desde los directivos, jefe de personal, así como los profesionales de salud, con una respuesta inmediata y coherente ante la demanda del usuario, como un mayor esfuerzo en la atención al paciente, obviamente ello va unido con la implementación de la tecnología, que pueda coadyuvar a otorgar la información para que los familiares estén informados, respecto al seguimiento de la evolución o tratamiento médico.
5. Se recomienda respecto a la actuación responsable, en especial al personal de enfermería mantener dicha actuación y desempeño, que no ha sido objeto de cuestionamiento, debiendo afianzar un trabajo de capacitación continuo, dirigidos por los directivos del Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP, respecto a la atención integral al paciente obteniendo una respuesta en la integralidad del paciente en todos los aspectos de su cuidado.
6. Se recomienda respecto a la empatía del personal de enfermería realizar un continuo trabajo de concientización, capacitación que se inicie desde los claustros universitarios para que desarrollen habilidades en relación al manejo de las emociones, evaluación continua por el departamento de psicología, acciones que redundara en una mejor calidad de atención hacia los usuarios externos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Tejada Cruz KF de M. Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue Tacna – 2012. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann [Internet]. 2012 [citado el 24 de julio de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/296>.
2. Infantes Gómez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev Peru Med Integrativa.2017;2(2):133-9.
3. López Gonzales J. La Capacidad de Respuesta a la necesidad de Salud de los pacientes y el Derecho Fundamental a la Salud, en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - 2018. el 6 de agosto de 2021 [citado el 24 de julio de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2805>
4. Nursing conference in the CONAMED 2013 Symposium, Mesa de trabajo “La práctica profesional de enfermería: un juicio crítico en la búsqueda de la calidad” Rev CONAMED 2013; 18 Supl 1: S24 - S33.
5. Consejo Internacional de Enfermeras, Enfermería: una voz para liderar Invertir en enfermería y respetar los derechos para garantizar la salud global, Consejo Internacional de enfermeras 3, place Jean–Marteau, 1201 Ginebra, Suiza, 2022, ISBN: 978-92-95124-03-5https://www.icn.ch/system/files/2022-05/ICN_IND_Toolkit_2022-ES-final_low%20res.pdf
6. Acuña, J. Mejoramiento de la calidad: n enfoque a los servicios. San José de Costa Rica. Instituto Tecnológico de Costa Rica. 2005, p. 5
7. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado el 19 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
8. Ligia Giovanella, Oscar Feo, Mariana Faria, Sebastián Tobar, Sistemas de salud en Suramérica: desafíos para la universalidad la integralidad y la equidad / Instituto Suramericano de Gobierno en Salud; Rio de Janeiro: ISAGS, 2012
9. Constitución Política del Perú Comentada y Actualizada 2022 [Internet]. 2020 [citado el 19 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://constitucionpoliticadelperu.net/>
10. MINSA/DGSP - V.02, Norma Técnica de Salud N° 050 - Acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, 2007.
11. Dirección General de Salud de las personas, Documento Técnico: RM 519-2006/MINSA, Sistema de Gestión de la Calidad en salud, 2007.

12. DIRSAPOL. Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” [Internet]. [citado el 2 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://dirsapolpnp.gob.pe/index.php/hospitales/item/107-luis-n-saenz>.
13. Acosta Evangelista ZL. Percepción de la calidad de los servicios de hospitalización de medicina, cirugía y gineco-obstetricia a través de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, 2004. Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Internet]. 2007 [citado el 24 de julio de 2022]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2444>
14. Carpio Llamoc WP. Estudio de la estrategia de calidad en el servicio de atención administrativa al usuario, de un negocio de clínica de atención primaria de salud humana, Arequipa - 2017. 2018.
15. Tejada Cruz KF de M. Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue Tacna – 2012. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann [Internet]. 2012 [citado el 24 de julio de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/296>
16. Zeithaml, Valerie; Parasuraman, Parsu.; berry, Leonard, Calidad total en la gestión de servicios, Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores, 2004
17. MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/ Ministerio de Salud, 2012. 58p.
18. Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A, Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista de la Facultad de Medicina [Internet]. diciembre de 2016 [citado el 27 de julio de 2022];64(4):715–20. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-00112016000400715&lng=en&nrm=iso&tlng=es
19. De La Hoz Correa, Andrea, Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín, Revista CES Salud Pública Volumen 5 No.2 Julio - Diciembre / 2014
20. Jaramillo Arévalo A., Calidad y utilidad de los reportes de Enfermería en los procesos asistenciales de los pacientes. Hospital Isidro Ayora [Internet]. Ocronos - Editorial Científico-Técnica. 2020 [citado el 24 de julio de 2022]. Disponible en: <https://revistamedica.com/utilidad-reportes-de-enfermeria-procesos-asistenciales/>
21. Enfermería RM y de. D Proceso de atención de Enfermería en lactante menor con síndrome

- de West [Internet]. Ocronos - Editorial Científico-Técnica. 2020 [citado el 4 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://revistamedica.com/proceso-de-atencion-de-enfermeria-sindrome-de-west/>
22. Berenguel, et al Prevención de infecciones tras procedimientos endoscópicos: papel de enfermería. Almería. Asociación cultural científica y latinoamericana. 2018, p. 12,6
 23. Medina Pérez YA. Satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de enfermería, servicio de clínica Hospital Isidro Ayora. 2015 [citado el 24 de julio de 2022]; Disponible en: <https://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/11540>
 24. Freitas JS de, Silva AEB de C, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG de. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Revista latino-americana de enfermagem [Internet]. 2014 [citado el 4 de agosto de 2022];22(3):461–6. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692014000300454&lng=en&nrm=iso&tlng=es
 25. Becerra N, Melgarejo B. Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales [tesis licenciatura]. Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2021. Disponible en: https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/584/Becerra_N_M_Melgarejo_BG_tesis_enfermeria_523_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y y 30
 26. García J, Izquierdo A. Calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de hospitalización del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019 [tesis bachiller]. Lima-Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/uch/529>
 27. Chujandama Sangama L. Percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital II –2 Tarapoto, marzo – agosto 2018. Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto [Internet]. 2019 [citado el 13 de agosto de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3385>
 28. Pizarro Abad M. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en consultorio externo del Hospital de Apoyo San Francisco - 2015. Repositorio Institucional - UNHEVAL [Internet]. 2016 [citado el 4 de agosto de 2022]; Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3139835>
 29. Huamán, S.: “Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I “José Soto Cadenillas” Chota, Setiembre 2014”. 2014. págs. 2, 6.
 30. Aquije Cárdenas G. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016. Universidad Autónoma de Ica [Internet]. 2016 [citado el 4 de agosto de 2022]; Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2856085>

31. Donayre Carbajo, Factores Socio demográficos y Calidad del Cuidado en el Adulto Mayor de la Unidad de Cuidados Intermedios del Hospital Augusto Hernández Mendoza EsSalud – Ica, 2016
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5491/ENMdocame.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
32. Evans James R. Administración y Control de la Calidad. 6a edición. editorial Thomson. México D.F. 2005.pp. 4-10.
33. Córdova, V. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Marcos. Lima-Perú. 2007
34. Morales León, Erika “Análisis de calidad del servicio en el área de tripulación a bordo en la empresa de transporte Oltursa San isidro, 2018”-Lima. Universidad San Martin.
35. Caminal J.; Sánchez E. y Schiaffino A. El análisis por segmentos de población insatisfecha: una propuesta para optimizar la información de las encuestas de satisfacción global”. Rev. Calidad Asistencial. 2001. Pág. 23
36. Corominas, F. Educar para la Sociedad de Hoy. Aprendizaje en valores y conductas en familia. Bilbao, Instituto Europeo de Estudios de la Educación. 2002
37. 2020: Año Internacional de los profesionales de enfermería y partería - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado el 18 de julio de 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/campanas/2020-ano-internacional-profesionales-enfermeria-parteria>.
38. Condori-Barreto J, Uchazara-Llanque MD, Guevara-Luque NL. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería [Internet]. el 18 de mayo de 2022 [citado el 27 de julio de 2022];2(1):33–9. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368>
39. Noguera, I. Guía para Elaborar una Tesis de Derecho. Lima, Peru: Grijley. 2014,p,47
40. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las 38 rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw-Hill; 2018. 753 p.
41. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan [revista en Internet] 2015 [acceso 30 de Junio 2022]; 15(3): 413-425.
42. Valencia Cerna, Stalin E. Aplicación del Modelo servqual para la medición de la calidad del servicio. Guayaquil-Ecuador 2015. (pag.28-30) Tesis pregrado.

VIII. ANEXOS

ANEXO N° 01

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento para participar en un estudio de investigación

CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y FACTORES SOCIO-DEMOGRÁFICOS DEL HOSPITAL NACIONAL LUIS N. SÁENZ. PNP. 2020

Propósito del Estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio llamado: “CALIDAD DE SERVICIO Y FACTORES SOCIO-DEMOGRÁFICOS DEL HOSPITAL NACIONAL LUIS N. SÁENZ. PNP. 2020”. Este estudio tiene como finalidad validar la utilidad de valorar la respuesta ante la problemática del Síndrome de alienación parental.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio se procederá de la siguiente modalidad:

1. Se le evaluara con la escala de Likert. (Adaptada)
2. Se le evaluara su nivel de respuesta del Cuestionario

Riesgos:

No existen riesgos por participar en el estudio.

Beneficios:

Usted se beneficiará de una evaluación sobre una problemática actual de la esfera de la atención asistencias de enfermería y factor socio-demográfico. Asimismo, lograra conocer cuál es su resultado. La información es de manera personal y confidencial.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento de la posible relación entre la calidad de atención y factor socio demográficos.

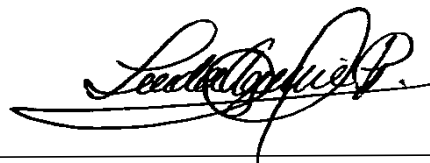
Confidencialidad:

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, he leído y comprendido el contenido del estudio, también entiendo que soy libre de decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Lima, 27 de abril del 2022



Linda Marisol Aguirre Pajuelo
DNI. 09753934

Anexo N° 02

El instrumento de investigación es el siguiente cuestionario

	Calidad de servicio	1	2	3	4	5
1	El hospital tenía los ambientes sanitarios necesarios para la atención					
2	El hospital tenía los ambientes sanitarios necesarios considerando la gravedad de la salud del paciente.					
3	Que la atención en el servicio de otorrino, contaba con los equipos médicos suficientes.					
4	Que la atención en el servicio de emergencia, contaba con los equipos médicos suficientes.					
5	Encontró el personal médico necesario para la atención en el servicio de otorrino.					
6	Encontró el personal médico necesario para la atención en el servicio de emergencia					
7	La atención para tomarse exámenes de las muestras de análisis de laboratorio sea rápida.					
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea programada con prontitud.					
9	Percibió usted una atención inmediata a su llegada al servicio de otorrino, sin importar su condición socio-económica o grado.					
10	Percibió usted una atención inmediata a su llegada al servicio de otorrino, sin importar su condición socio-económica o grado.					
11	La enfermera mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su atención de salud					
12	El médico mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su atención de salud					
13	La atención en el servicio de otorrino, esté a cargo del profesional de salud asistente/especializado.					
14	La atención en el servicio de emergencia, esté a cargo del profesional de salud asistente/especializado					
15	La enfermera le explicó diligentemente a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención.					
16	La enfermera le explicó diligentemente a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizarán.					
17	Percibió usted que la enfermera mostró interés por su dolencia en el servicio de otorrino.					

18	Percibió usted que la enfermera mostro interés por su dolencia en el servicio de emergencia.					
19	Percibió usted ser escuchado, respetado y comprendido en el servicio de otorrino.					
20	Percibió usted ser escuchado, respetado y comprendido en el servicio de emergencia-otorrino					

Factores socio-demográficos de pacientes		1	2	3	4	5
1	Se muestra exigente, usted cuando llega al servicio de otorrino					
2	Se muestra exigente, usted cuando llega al servicio de emergencia-otorrino.					
3	Es poco tolerante a la demora de atención en el servicio de otorrino					
4	Es poco tolerante a la demora de atención en el servicio de emergencia-otorrino					
5	Como paciente masculino percibe usted deficiencias en la atención por parte del profesional médico y los enfermeros.					
6	Como paciente femenino percibe usted deficiencias en la atención por parte del profesional médico y los enfermeros.					
7	Como paciente masculino percibe usted demoras innecesarias en la atención de enfermería.					
8	Como paciente femenino percibe usted demoras innecesarias en la atención de enfermería.					
9	Si su edad es entre 20 a 40 años, califica de eficiente la atención en el servicio de otorrino.					
10	Si su edad es entre 40 a 65 años, califica ineficiente la atención en el servicio de otorrino.					
11	Si su edad es entre 20 a 40 años, califica de eficiente la atención en el servicio de emergencia.					
12	Si su edad es entre 40 a 65 años, califica de eficiente la atención en el servicio de emergencia.					
13	Usted como trabajador profesional, como percibe la calidad de atención en el servicio de otorrino					
14	Usted como trabajador no profesional, como percibe la calidad de atención en el servicio de otorrino					
15	Usted como trabajador profesional, como percibe la calidad de atención en el servicio de emergencia					
16	Usted como trabajador no profesional, como percibe la calidad de atención en el servicio de emergencia					
17	Usted como policía en actividad como percibe la calidad de atención en el servicio de emergencia					

18	Usted como policía en actividad como percibe la calidad de atención en el servicio de emergencia					
19	Usted como policía retirado como percibe la calidad de atención en el servicio de otorrino					
20	Usted como policía retirado como percibe la calidad de atención en el servicio de otorrino.					

ANEXO N° 3

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	TIPO DE VARIABLE
Calidad de servicio	1. Infraestructura	Ambientes sanitarios necesarios Equipos médicos suficientes.	40	
	2. Ejecución del servicio eficiente	Personal médico necesario. Atención para tomarse exámenes	40	
	3. Capacidad de respuesta	Atención inmediata Suficiente comunicación	40	Variable categórica
	4. Actuación responsable	Profesional de salud asistente/especializado Explicación diligente de la enfermera	40	
	5. Empatía	Interés por la dolencia. Escuchado, respetado y comprendido.	40	
Factores socio-demográficos de pacientes	1. Usuario	Exigente. Poco tolerante a la demora de atención	40	
	2. Sexo	Deficiencias en la atención Reclamos de atención deficiente	40	
	3. Etario	Edad entre 20 a 40 años. Edad entre 40 a 65 años.	40	Variable categórica
	4. Educación	Trabajador profesional Trabajador no profesional	40	
	5. Paciente	Policía en actividad. Policía retirado.	40	

ANEXO N°04: MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y FACTORES SOCIO-DEMOGRÁFICOS DEL HOSPITAL NACIONAL LUIS N. SÁENZ. PNP. 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES/ INDICADORES	METODOLOGÍA	Ítems	Escala de medida
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	V.I. La calidad de servicio	1. Elementos de infraestructura 2. Ejecución del servicio eficiente 3. Capacidad de respuesta 4. Actuación responsable 5. Empatía	Tipo de investigación descriptivo; método cuantitativo, porque presentará los hechos precisos, de corte transversal correlacional porque nos permitirá realizar análisis de la variable por un corte en el tiempo	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) (11) (12) (13) (14) (15) (16) (17) (18) (19) (20)	Escala de Likert: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio del personal de enfermería y factores socio-demográficos de los pacientes del Hospital Nacional Luis N. Sáenz? PNP en el periodo 2020?	Determinar cuál es la relación entre la calidad de servicio del personal de enfermería y factores socio-demográficos de los pacientes del Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP en el periodo 2020	La calidad de servicio del personal de enfermería tiene una relación significativa con los factores socio-demográficos de los pacientes del Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP en el periodo 2020					
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	V.D. Factores socio-demográficos	1. Tipo de paciente 2. Sexo 3. Grupo etario 4. Educación 5. Paciente			
P.E.1. ¿De qué manera la infraestructura se relaciona con el tipo de usuario en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz? PNP. 2020?	O.E.1. Identificar de qué manera la infraestructura se relaciona con el tipo de usuario en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020.	H.E.1. La infraestructura se relaciona significativamente con el tipo de usuario en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020.					
P.E.2. ¿Cómo la ejecución del servicio eficiente se relaciona con el tipo de sexo del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz? PNP. 2020?	O.E.2. Precisar cómo la ejecución del servicio eficiente se relaciona con el tipo de sexo del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020.	H.E.2. La ejecución del servicio eficiente se relaciona significativamente con el tipo de sexo del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020.					
P.E.3. ¿De qué forma la capacidad de respuesta a la necesidad de salud se relaciona con el tipo etario del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz? PNP. 2020?	O.E.3. Evaluar de qué forma la capacidad de respuesta a la necesidad de salud se relaciona con el tipo etario del paciente	H.E.3. La capacidad de respuesta a la necesidad de salud se relaciona significativamente con el tipo etario del paciente en					

<p>P.E.4. ¿De qué manera la actuación responsable del personal de enfermería se relaciona con el tipo educación del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz? PNP. 2020?</p> <p>P.E.5. ¿Cómo la empatía del personal de enfermería se relaciona con el tipo condición del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz? PNP. 2020?</p>	<p>en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020.</p> <p>O.E.4. Determinar de qué manera la actuación responsable del personal de enfermería se relaciona con el tipo educación del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020.</p> <p>O.E.5. Analizar cómo la empatía del personal de enfermería se relaciona con el tipo condición del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020.</p>	<p>el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP. 2020.</p> <p>H.E.4. La actuación responsable del personal de enfermería se relaciona significativamente con el tipo educación del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP. 2020.</p> <p>H.E.5. La empatía del personal de enfermería se relaciona significativamente con el tipo condición del paciente en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz. PNP. 2020.</p>					
--	---	---	--	--	--	--	--

ANEXO N° 05
GRAFICAS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

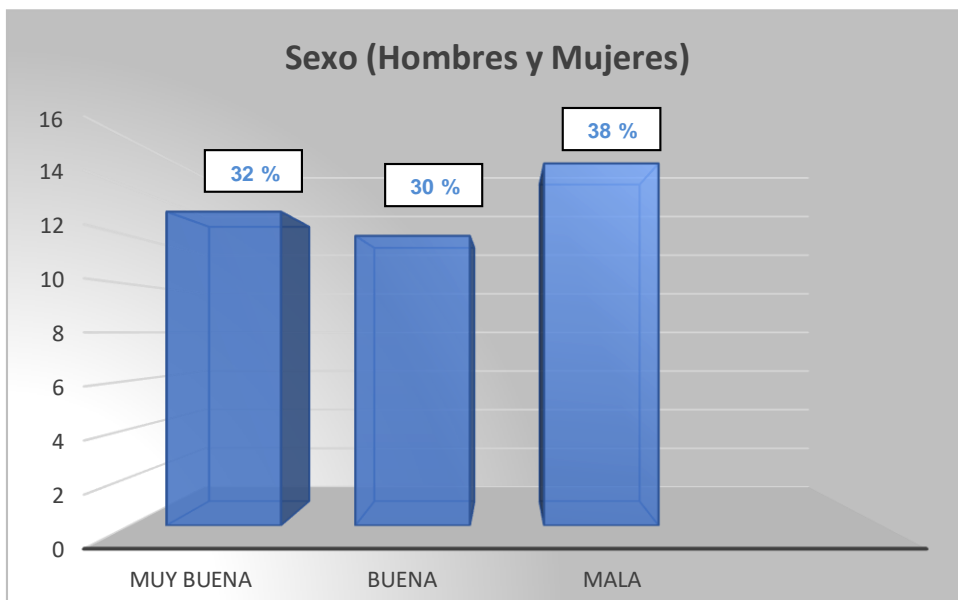


Figura 1: Dimensión sexo en factor socio-demográfico

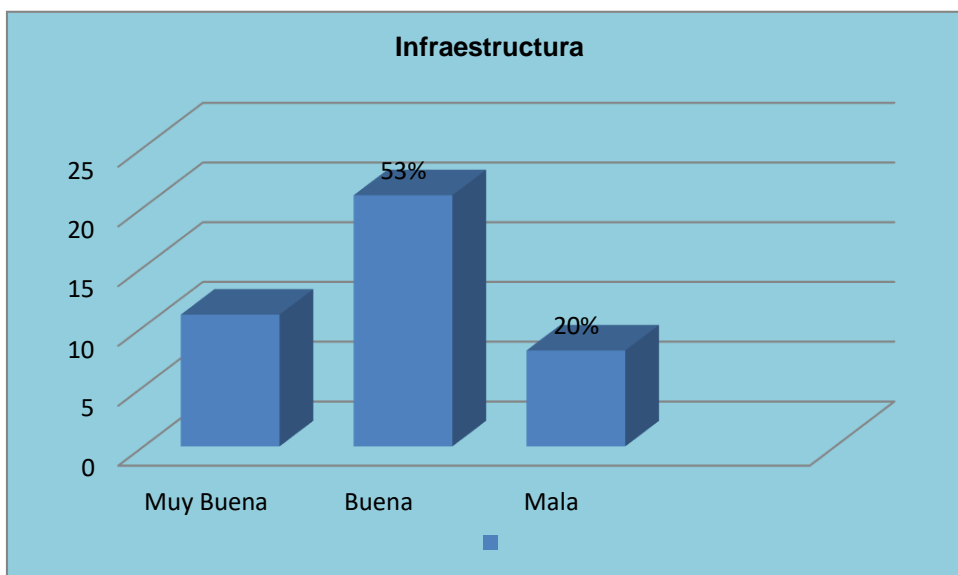


Figura 2: Infraestructura

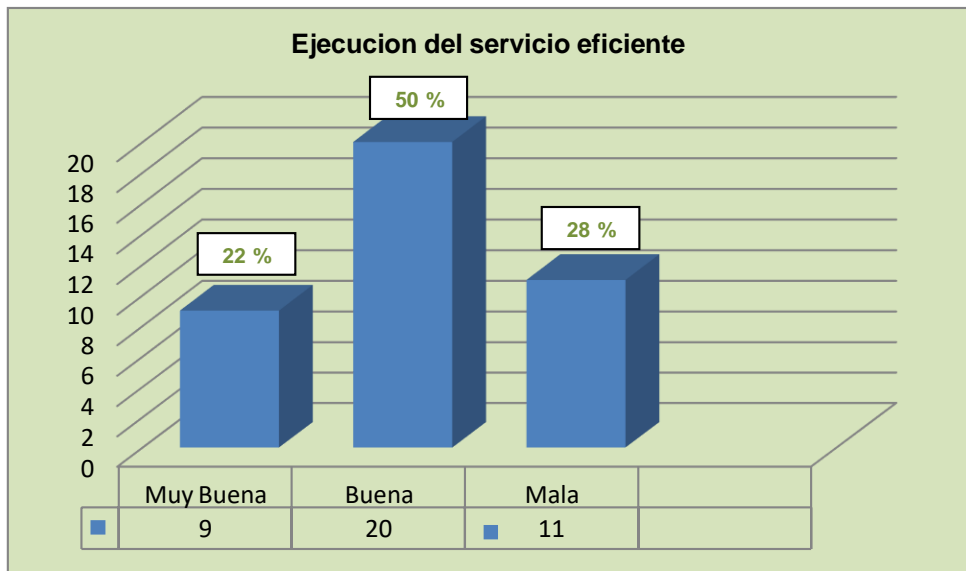


Figura 3: Ejecución del servicio eficiente

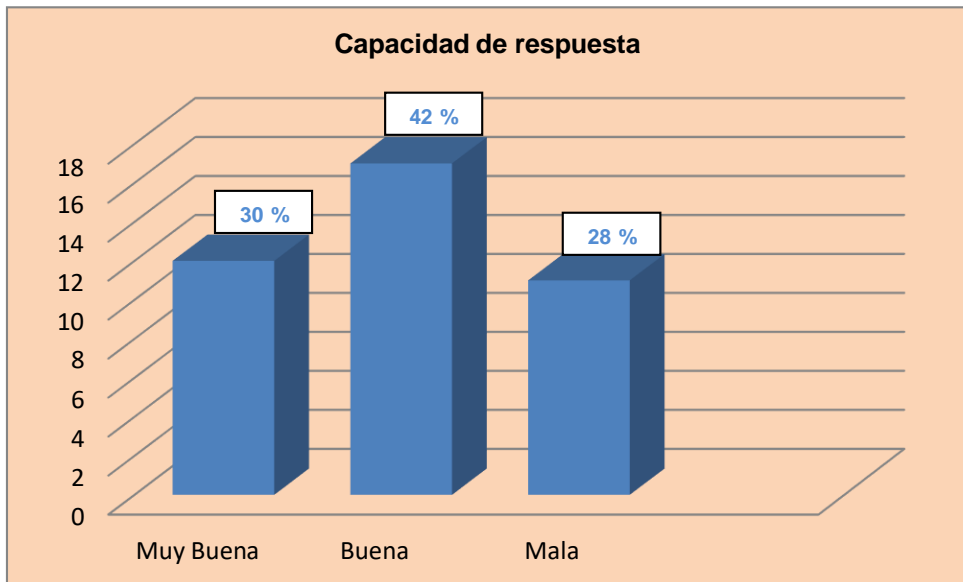


Figura 4: capacidad de respuesta

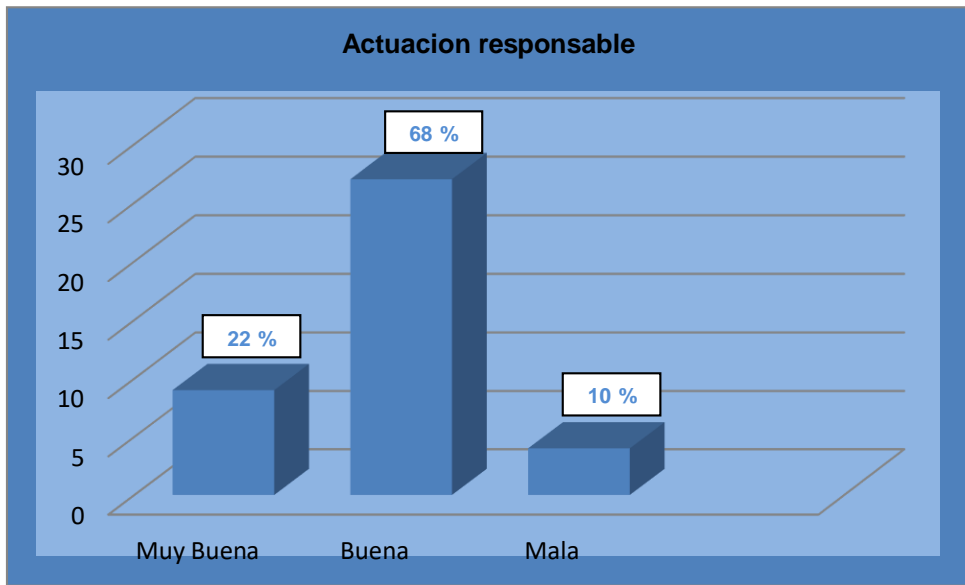


Figura 5: Actuación responsable

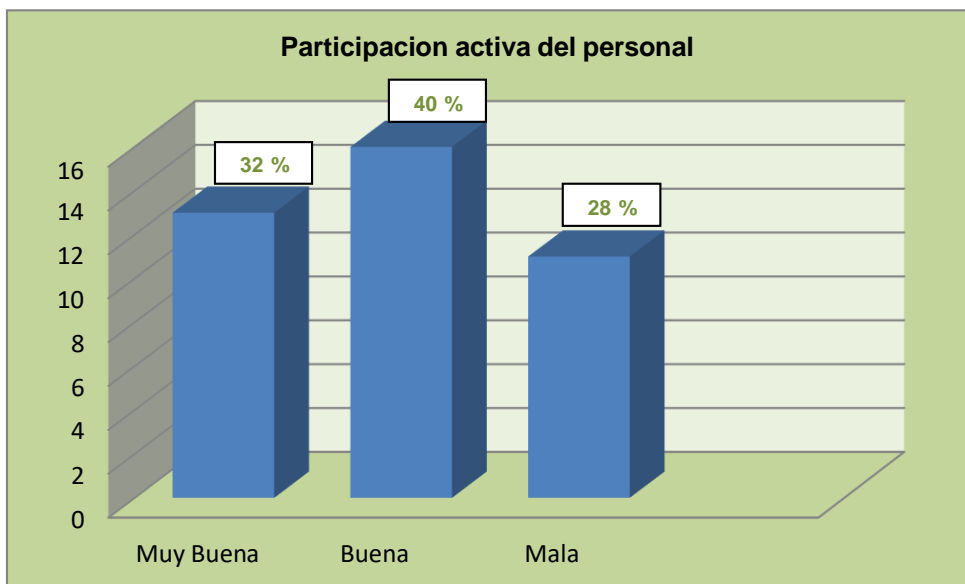


Figura 6: Participacion activa del personal

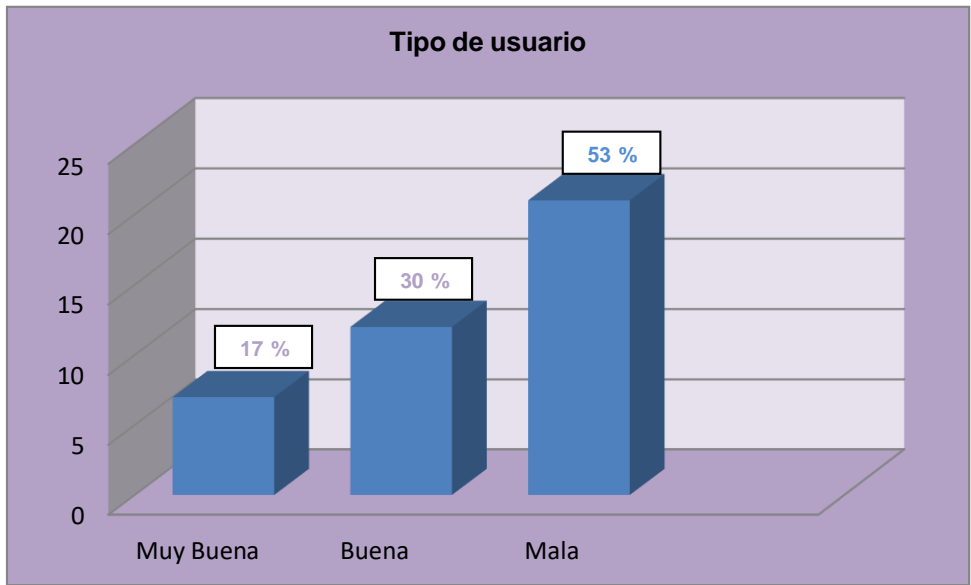


Figura 7: Dimensión Usuario

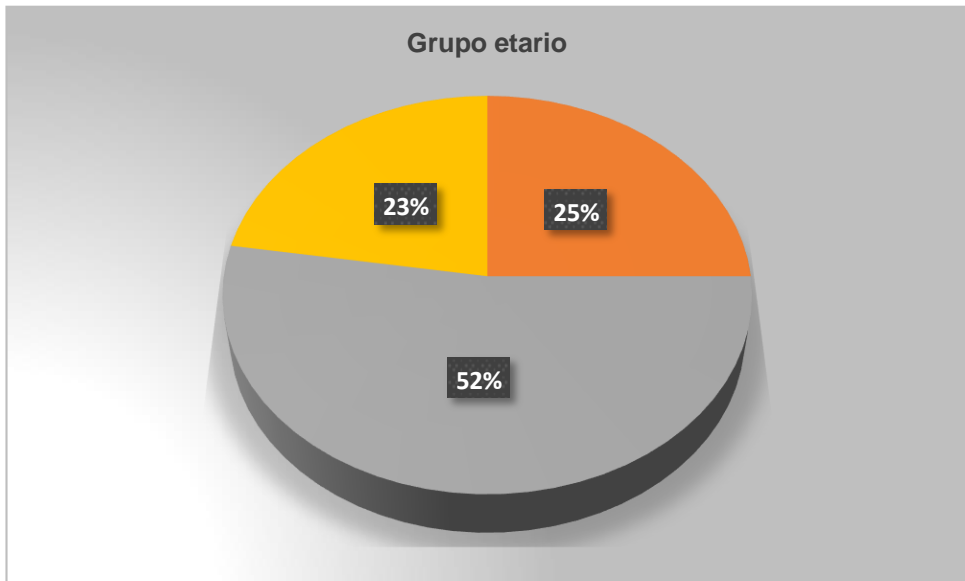


Figura 8: Grupo etario.

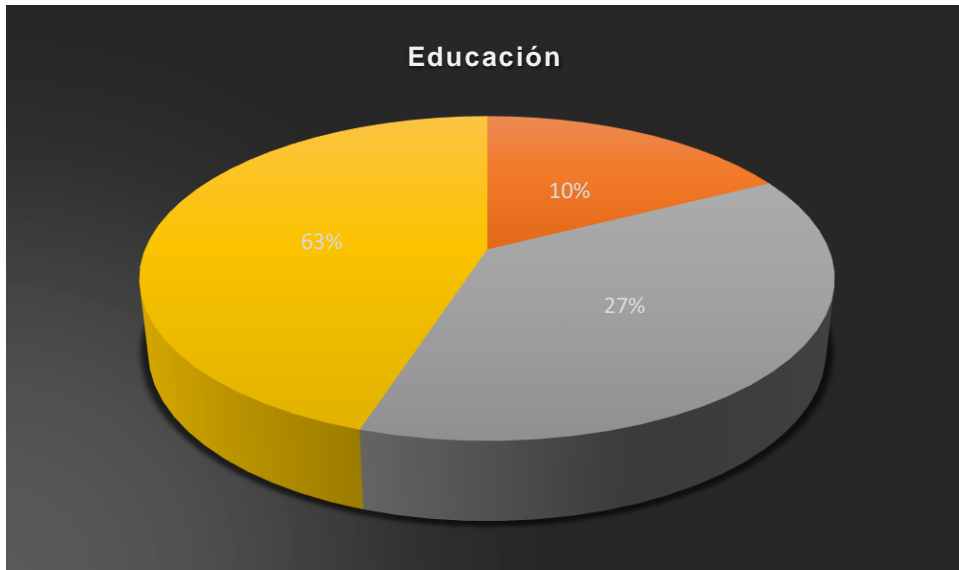


Figura 09: Educación

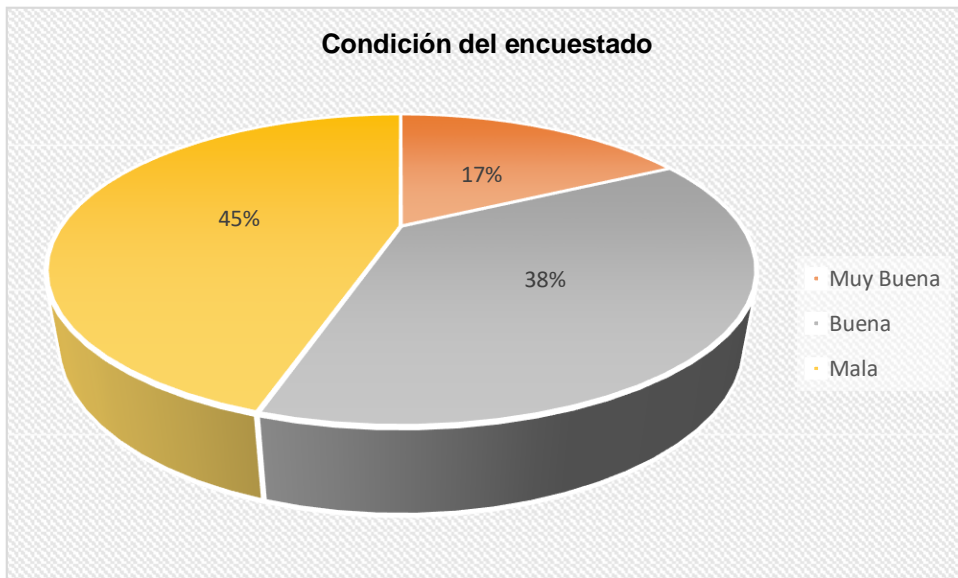


Figura 10: Condición del encuestado (Paciente)