

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS INTERNOS DE
ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES DEL
SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO
VALDIZÁN HUÁNUCO - 2019”**

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

AUTORA: Fretel Capcha, Luz Viviana

ASESORA: Flores Quiñonez, Emma Aida

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Promoción salud y prevención de las enfermedades

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Enfermería

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 47596770

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22407508

Grado/Título: Magister en ciencias de la salud salud pública y docencia universitaria

Código ORCID: 0000-0001-6338-955X

H

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Leiva Yaro, Amalia Verónica	Doctora en ciencias de la salud	19834199	0000-0001-9810-207X
2	Ruiz Aquino, Mely Meleni	Maestra salud pública y gestión sanitaria	42382901	0000-0002-8340-7898
3	Alvarado Rueda, Silvia Lorena	Maestra en ciencias de la salud con mención en: salud pública y docencia universitaria	45831156	0000-0001-9266-6050



UNIVERSIDAD DE HUANUCO



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10:00 horas del día 17 del mes de septiembre del año dos mil veintiuno, en la plataforma del aula virtual de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió mediante la Plataforma Virtual Google Meet el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- DRA. AMALIA VERÓNICA LEYVA YARO PRESIDENTE
- MG. MELY MELENI RUIZ AQUINO SECRETARIA
- MG. SILVIA LORENA ALVARADO RUEDA VOCAL
- **MG. EMMA AIDA FLORES QUIÑONEZ (ASESORA)**

Nombrados mediante Resolución N°1375-2021-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: **“CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO - 2019”**; presentado por la Bachiller en Enfermería **Señorita. LUZ VIVIANA, FRETTEL CAPCHA**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada por Unanimidad** con el calificativo cuantitativo de **15** y cualitativo de **Bueno**.

Siendo las, **11:30** horas del día **17** del mes de **Septiembre** del año **2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


PRESIDENTA


SECRETARIA


VOCAL

DEDICATORIA

A mi madre Liliana Capcha Pastrana, por su sacrificio y esfuerzo por darme una carrera para mi futuro, y por creer en mi capacidad siempre brindándome su apoyo incondicional.

A mi abuela Vicenta Pastrana Meza, quien con su palabra de aliento no me dejaba decaer para seguir adelante y que siempre sea perseverante en cumplir con mis ideales.

A mi hija Maitte, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis amigos, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas durante los cinco años universitarios estuvieron a mi lado apoyándome para poder lograr que este sueño se haga realidad.

AGRADECIMIENTOS

A Dios todopoderoso por darme la oportunidad de culminar con éxito mi carrera profesional brindándome la posibilidad de obtener un logro más importante en mi vida.

A mi asesora, por su orientación y conocimiento compartido en la presentación de este trabajo de investigación.

A la Universidad de Huánuco, que me dio la bienvenida al mundo profesional brindándome oportunidades para poder continuar y así lograr un objetivo más planteado en mi vida.

A mi madre, por la confianza, comprensión y apoyo incondicional en todo momento

A mi abuela, por su gran carácter, sabiduría y por ser un gran ejemplo de lucha y empatía en lo que uno cree y desea en la vida.

A mis amigos, por apoyarme siempre que lo solicité, por estar ahí cuando los necesité, gracias por todo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I	14
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	18
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	18
1.3. OBJETIVO GENERAL	18
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	19
1.5.1. A NIVEL TEÓRICO	19
1.5.2. A NIVEL PRÁCTICO	20
1.5.3. A NIVEL METODOLÓGICO	20
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	21
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL	22
2.1.2. A NIVEL NACIONAL	23
2.1.3. A NIVEL LOCAL	26
2.2. BASES TEÓRICAS	28
2.2.1. TEORÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE DONABEDIAN	28
2.2.2. TEORÍA DE RELACIONES INTERPERSONALES DE PEPLAU	28

2.2.3. TEORÍA DE PROCESO DE ENFERMERÍA DE IDA ORLANDO	
29	
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	30
2.3.1. INTERNADO DE ENFERMERÍA	30
2.3.2. DEFINICIÓN DE PERCEPCIÓN	31
2.3.3. PERCEPCIÓN DE PACIENTE HOSPITALIZADO.....	31
2.3.4. DEFINICIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN	32
2.3.5. CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA.....	32
2.3.6. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	33
2.3.7. CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA	35
2.4. HIPÓTESIS	36
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	36
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	36
2.5. VARIABLES	37
2.5.1. VARIABLE PRINCIPAL	37
2.5.2. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN.....	38
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	39
CAPÍTULO III.....	41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.1.1. ENFOQUE	41
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	41
3.1.3. DISEÑO	42
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	42
3.2.1. POBLACIÓN.....	42
3.2.2. MUESTRA	44
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..	45
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	45
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS	53
3.3.2. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	53
3.4. ASPECTOS ÉTICOS	54
CAPÍTULO IV.....	56

RESULTADOS.....	56
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	56
4.1.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES	56
4.1.2. CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES	59
4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	61
CAPÍTULO V.....	65
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	65
5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	65
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características demográficas de pacientes del servicio de Medicina, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.....	56
.Tabla 2. Características sociales de los pacientes del servicio de Medicina, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.....	57
Tabla 3. Datos informativos de los pacientes del servicio de Medicina, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.....	58
Tabla 4. Dimensiones del nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de pacientes del servicio de Medicina, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.	59
Tabla 5. Nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.....	60
Tabla 6. Nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según grupo étnico, Hospital, Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019....	61
Tabla 7. Nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según sexo, Hospital, Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.....	62
Tabla 8. Nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según lugar de procedencia, Hospital, Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.....	62
Tabla 9. Nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según grado de escolaridad, Hospital, Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.....	63

Tabla 10. Nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según tenencia de seguro de salud, Hospital, Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.....	64
--	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	81
Anexo N° 2 INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN	86
Anexo N° 3 INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN	90
Anexo N° 4 CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN	95
Anexo N° 5 DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO	100
Anexo N° 6 DOCUMENTO DE RESPUESTA DEL ÁMBITO DE ESTUDIO	101
Anexo N° 7 BASE DE DATOS	102
Anexo N° 8 CONSTANCIA DE REPORTE DEL TURNITIN	110

RESUMEN

Objetivo: Identificar la calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de pacientes del servicio de Medicina del Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco. **Métodos:** Fue una investigación descriptiva, transversal, prospectiva. La población estuvo constituida por 394 pacientes, y la muestra quedó conformada por 195 pacientes seleccionados por muestreo aleatorizado simple; el instrumento de medición fue una escala de atención previamente validada y fiabilizada. En el análisis inferencial se utilizó el Chi Cuadrado para una sola muestra. **Resultados:** Según los pacientes, 58,5% percibieron que la calidad de atención de los internos de Enfermería fue de nivel regular; en cuanto a las dimensiones, 61,0% de pacientes percibieron que la atención de los internos de Enfermería en la dimensión técnica – científica fue de nivel regular, 57,9% consideraron que la atención en la dimensión entorno físico fue de nivel regular, y 55,4% señalaron que la atención en la dimensión relaciones interpersonales fue de nivel regular. Estadísticamente, se encontraron diferencias significativas en la proporción de pacientes que percibieron una regular calidad de atención de los internos de Enfermería con $p \leq 0,000$; y en las dimensiones técnico – científica, entorno físico y relaciones interpersonales hubo predominio estadístico en las frecuencias observadas. **Conclusiones:** La calidad de atención que brindan los internos de Enfermería, según percepción de los pacientes del servicio de Medicina, fue de nivel regular.

Palabras clave: *Calidad de la Atención de Salud, Percepción, Pacientes Internos, Internado, Enfermería. (Fuente DeCS – BIREME)*

ABSTRACT

Objective: Determine the level of knowledge about the technical standard of child growth and development in nursing interns. **Methods:** It was descriptive, transversal, prospective research. The population consisted of 394 patients, and the sample consisted of 195 patients selected by simple randomized sampling; the measuring instrument was a previously validated and reliable scale of care. In the inferential analysis, the Chi Square was used for a single sample. **Results:** According to the patients, 58.5% perceived that the quality of care of the Nursing interns was of regular level; as for the dimensions, 61.0% of patients perceived that the care of the Nursing interns in the technical - scientific dimension was of regular level, 57.9% considered that the attention in the dimension physical environment was of regular level, and 55.4% pointed out that the attention in the dimension interpersonal relations was of regular level. Statistically, significant differences were found in the proportion of patients who perceived a regular quality of care of Nursing inmates with $p \leq 0.000$; and in the technical - scientific dimensions, physical environment and interpersonal relations there was statistical predominance in the observed frequencies **Conclusions:** The quality of care provided by the Nursing interns, according to the perception of the patients of the Medical services, was of a regular level.

Key words: *Quality of Health Care, Perception, Inpatients, Internship, Nursing (Source: MeSH-NLM)*

INTRODUCCIÓN

El internado es la etapa donde los estudiantes de Enfermería consolidan su identidad profesional asumiendo un rol protagónico en la atención de los pacientes quienes valoran de diversos modos los cuidados que estos les brindan durante su estancia hospitalaria¹.

Por ellos los internos de Enfermería cumplen rol importante en el cuidado de los pacientes en el ámbito asistencial, pues a lo largo de sus prácticas pre profesionales realizan diversas actividades que influyen en la percepción de los pacientes respecto a la atención que les brindan en las unidades de hospitalización.

Esta realidad se hace evidente en el servicio de Medicina del Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco, donde periódicamente rotan grupos de internos de Enfermería de las universidades de la región para realizar sus prácticas clínicas en esta institución, que es percibida de diversas maneras por los pacientes hospitalizados quienes, según sus necesidades de cuidado, tienden a valorar de manera positiva o negativa la atención que le brindan los internos de Enfermería, mostrando muchas expresiones de desagrado o descontento con la atención brindada sin considerar que se encuentran en una fase de consolidación de su identidad profesional.

En base a lo expuesta, se realiza el presente este estudio con el objetivo de identificar la calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2019, siendo importante porque permite brindar información relevante a la enfermera jefe y director de esta entidad hospitalaria sobre la atención que proporcionan los internos de Enfermería a los pacientes hospitalizados, que puede ser considerado para la realización de talleres de capacitación dirigidos a mejorar la calidad de atención de los internos de Enfermería en los ambientes hospitalarios y que redunde en su futuro desempeño profesional.

Considerando ello se presenta esta tesis clasificada en cinco capítulos: el capítulo I donde se consigna el problema de estudio, capítulo II donde se

incluye el marco teórico de la investigación, capítulo III, que abarca el abordaje metodológico del estudio con la aplicación del método hipotético deductivo, la técnica de la entrevista con datos obtenidos de fuentes primarias de información, el capítulo IV consigna los resultados de la investigación y el capítulo V muestra la discusión de resultados, para finalmente presentar las conclusiones, aportes o sugerencias y anexos de estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El internado representa una etapa trascendental para los internos de Enfermería pues constituye el periodo donde dejan de ser estudiantes para asumir responsabilidades propias del desempeño asistencial y que les permite brindar una atención de calidad a los pacientes³.

Esto cobra relevancia si se considera que la calidad de atención es señalada por Vega y Borre⁴ como el conjunto de servicios que se brindan para conseguir una óptima atención sanitaria con el mínimo de riesgos y mayor satisfacción de los pacientes, considerando que ello debe ser una prioridad para en la atención de Enfermería.

En esta línea, Miranda, Rodríguez y Cajachagua⁵ señalan que los internos de Enfermería son quienes, dentro de su proceso de formación profesional, brindan a los pacientes los cuidados necesarios para conseguir la satisfacción de sus necesidades durante su hospitalización, cumpliendo un rol relevante dentro la calidad de atención sanitaria.

Pese a ello Matos⁶ sostiene que es preocupante identificar que algunos internos de Enfermería no brindan una atención de calidad a los pacientes debido a la inadecuada preparación teórica y práctica en la formación universitaria y carencia de valores humanísticos en el cuidado de los pacientes, que fortalece su percepción negativa sobre la atención hospitalaria.

Ortiz, Palacios y Garay⁷ sostienen que los internos de Enfermería que no tienen las competencias necesarias para desempeñarse en el área asistencial son los que tienen menos interés y mayor falta de compromiso en el desarrollo de sus prácticas clínicas que repercute negativamente en la calidad atención a los pacientes hospitalizados.

Tessa⁸ refiere que esto se acentúa aún más porque los internos de Enfermería se enfrentan a diversas limitaciones en el desempeño de sus

actividades como la falta de pericia profesional, déficit de materiales y la sobrecarga de pacientes que impiden que puedan brindar una atención de calidad en el ámbito asistencial.

Por ello, el análisis de la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brindan los internos de Enfermería adquiere mucha importancia pues según Campiño, Duque y Cardozo⁹ representa la valoración que los pacientes realizan de los cuidados que les proporcionan los internos en su estancia hospitalaria.

En este sentido Dávila y Gonzales¹⁰ mencionan que diversos autores han coincidido en reconocer que la percepción de los pacientes es un indicador importante en la evaluación de la atención hospitalaria pero que muchas veces es olvidado por los internos de Enfermería quienes muestran mayor preocupación por realizar correctamente el procedimiento dejando de la atención integral de los pacientes.

Al respecto Jiménez y Fuentes¹¹ señalan que estudios que analizan este problema evidencian que cerca del 30,0% de pacientes hospitalizados muestran una percepción desfavorable sobre la atención proporcionada por los internos de Enfermería, siendo preocupante pues presentan deficiencias en su desempeño asistencial.

Esto se corrobora en un estudio realizado en México en el 2018 por Olivetto, Becerra, Silva, Lozoyo y González¹² que evidenció que 42,8% de pacientes percibieron que los cuidados de Enfermería fueron de baja calidad, siendo los aspectos relacionados al entorno físico y la comunicación asertiva las que tuvieron menores niveles de valoración.

Asimismo, una investigación realizada en Colombia en el 2017 por Amed, Villareal y Alvis¹³ halló que más del 40% de pacientes se mostraron insatisfechos con la atención de Enfermería en los ambientes hospitalarios.

En el Perú Oyarce¹⁴ manifiesta que no se cuentan con estudios que analicen específicamente la calidad de atención de los internos de Enfermería, sin embargo, es una realidad latente que entre el 30,0% y 50,0% pacientes

tienen una percepción desfavorable de la atención de Enfermería durante su hospitalización.

Esto es demostrado en una investigación ejecutada por Medina y Esquicha¹⁵ en Lima en el 2016 donde identificó que 45,2% de pacientes hospitalizados tuvieron satisfacción media con la atención de Enfermería, siendo el trato humano y las condiciones físicas del servicio de hospitalización las áreas con mayores niveles de insatisfacción.

Siguiendo con el análisis, un estudio realizado en Caraz por Jaque¹⁶ en el 2017 evidenció que 65,4% de pacientes percibieron que los internos de Enfermería no tenían las competencias cognitivas ni aptitudinales necesarios para brindar una atención de calidad en el contexto asistencial.

En esta misma línea Carrillo y More¹⁷ en el 2016 identificaron que más del 50,0% de pacientes tuvieron una percepción desfavorable de los cuidados que brindan los internos de Enfermería en los servicios de hospitalización.

En Huánuco un estudio desarrollado por Lozano, Palomino y Verde¹⁸ en el 2018 encontró que el 23,3% de pacientes estuvieron insatisfechos con la atención de Enfermería siendo el aspecto científico y el entorno físico las áreas con mayores niveles de insatisfacción.

Estos reportes estadísticos no hacen más que demostrar que la percepción desfavorable de los pacientes con la atención de los internos de Enfermería es una realidad latente en nuestra sociedad que si no es abordado adecuadamente tendrá consecuencias negativas en su desempeño profesional en el contexto asistencial¹⁹.

Frente a ello, Ruiz, Ortiz, Espinoza, Garay y Palacios²⁰ señalan que es importante que los internos de Enfermería estén preparados para brindar una atención de calidad a los pacientes siendo prioritario que participen en programas de capacitación que complementen su formación universitaria y fortalezcan su desempeño en el ámbito hospitalario.

Al respecto, Pacori y Huancapaza²¹ señalan que los hospitales del país están promoviendo la implementación de talleres de inducción dirigidos a los

internos de Enfermería para promover el fortalecimiento de sus competencias cognitivas y procedimentales en la atención de los pacientes hospitalizados contribuyendo a conseguir la óptima satisfacción de los pacientes en los ambientes de hospitalización.

En el servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, la problemática de la calidad de atención en salud también se hace evidente, pues durante las prácticas clínicas realizadas en este establecimiento de salud, se ha podido identificar que algunos pacientes hospitalizados y sus familiares presentan insatisfacción respecto a la atención que reciben en este servicio asistencial, que se manifiestan en expresiones negativas que se relacionan con el trato que reciben por parte del personal Enfermería y que repercute de manera desfavorable en la recuperación de su salud en el ámbito asistencial.

Asimismo, se ha podido observar que los pacientes reaccionan de manera distinta al ser atendidos por los internos de Enfermería, adoptando actitudes de desconfianza, preocupación, alerta y temor que surgen de manera frecuente cuando son atendidos por personas que ellos consideran como “inexpertas” o “practicantes”, que se evidencian en expresiones como: “disculpe señorita ¿Usted es practicante o enfermera?”, “no quiero que la señorita practicante me atienda, quiero que venga la enfermera”, “la vez pasada la señorita me hizo hinchar el brazo”; por otra parte también se puede identificar pacientes que valoran la presencia de los internos de Enfermería considerándolos como su apoyo durante su hospitalización que se evidencia en expresiones como “señorita ¿me puede ayudar por favor?”, “qué bueno que ustedes están aquí, nos dedican más tiempo” “es gratificante cuando ustedes nos cuidan, porque las enfermeras paran ocupadas y no se preocupan por los enfermos”, entre otras expresiones que evidencian la presencia de esta problemática en el ámbito de estudio.

Por ello se realizó este estudio buscando identificar la calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2019.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2019?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería en la dimensión técnico – científica según percepción de los pacientes en estudio?
2. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería en la dimensión entorno físico según percepción de los pacientes en estudio?
3. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería en la dimensión relaciones interpersonales según percepción de los pacientes en estudio?
4. ¿Existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes en estudio según grupo étnico, sexo, lugar de procedencia, grado de escolaridad y tenencia de seguro de salud?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Identificar el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2019.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Describir el nivel calidad de atención que brindan los internos de Enfermería en la dimensión técnico – científica según percepción de los pacientes en estudio.

2. Analizar el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería en la dimensión entorno físico según percepción de los pacientes en estudio.
3. Identificar el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería en la dimensión relaciones interpersonales según percepción de los pacientes en estudio.
4. Determinar las diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes en estudio según grupo étnico, sexo, lugar de procedencia, grado de escolaridad y tenencia de seguro de salud.

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.5.1. A NIVEL TEÓRICO

La ejecución del informe fue importante porque permitió brindar aportes teóricos que contribuyen al conocimiento de la problemática de la calidad de atención brindada de los internos de Enfermería en los ambientes de hospitalización por ser un aspecto abordado en las investigaciones y que requiere ser analizado con mayor detalle para brindar aportes que contribuyan a mejorar el desempeño de los internos de Enfermería y mejorar la calidad de atención en el contexto sanitario.

Asimismo, esta investigación fue relevante porque en el desarrollo de la investigación se aplicaron enfoques teóricos que analizan la problemática de estudio, como la teoría de calidad de atención de Donabedian y la teoría del proceso de Enfermería de Ida Orlando, que permitieron complementar el conocimiento de la realidad en el ámbito de estudio para la formulación de políticas que coadyuven a mejorar la calidad de atención de los internos de Enfermería en los servicios de hospitalización; resaltándose también que este trabajo de investigación se constituye en un material de consulta bibliográfica para futuros tesis que sigan la línea trazada en este informe de tesis.

1.5.2. A NIVEL PRÁCTICO

Esta tesis está circunscrita dentro de la línea investigativa “Proceso de enseñanza – aprendizaje” propuesta por la UDH, debido a que los internos de Enfermería aún son considerados como estudiantes que se encuentran en la fase de aprendizaje y de adquisición de competencias cognitivas y procedimentales necesarias para brindar una atención de calidad de los pacientes hospitalizados y mejorar su percepción con la atención brindada en su estancia hospitalaria.

En consecuencia, los hallazgos presentados en este informe de tesis se constituyen en fuente de información relevante para la implementación de protocolos de atención y la ejecución de diversas estrategias encaminadas a capacitar a los internos de Enfermería en la mejora de la calidad de atención de los pacientes hospitalizados que permita que estos tengan una percepción favorable de la atención brindada en el ámbito clínico y asistencial.

1.5.3. A NIVEL METODOLÓGICO

La ejecución del trabajo fue relevante en la parte metodológica porque se utilizó un cuestionario que permitió valorar de manera adecuada la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del interno de Enfermería, por haber sido evaluado por jueces expertos y tener un alto rango de confiabilidad estadística para una mejor medición de la variable de análisis, resaltándose que la metodología aplicada en esta investigación podrá ser replicada en futuras investigaciones que continúen analizando la problemática de la calidad de atención en salud.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La principal restricción presentada en el desarrollo de esta tesis derivó del acceso al hospital en estudio, pues se tuvo una demora de dos semanas en la emisión del documento de autorización para la ejecución de la investigación en el servicio de Medicina que obligó a realizar una reestructuración en el cronograma de actividades, que fue subsanada

satisfactoriamente; también se tuvieron limitaciones en el acceso a la muestra de análisis por la poca colaboración de algunos pacientes en la aplicación de los instrumentos de medición que fue subsanada entrevistando solo a los pacientes que dieron su consentimiento para participar del estudio; para de ello, no se presentaron mayores dificultades para terminar este informe de tesis.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La ejecución de esta tesis fue posible por la utilización de recursos propios en el financiamiento del estudio que permitió garantizar tener los medios financieros, materiales y logísticos indispensables para culminar adecuadamente todas las etapas de este trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

En Manizales, Colombia, 2019, Campiño, Duque y Cardozo¹⁰ desarrollaron la investigación: “Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por estudiantes de Enfermería”, buscando describir la percepción de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado que brindan los estudiantes de Enfermería, desarrollando un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal en 356 pacientes hospitalizados que recibieron cuidados de los estudiantes de Enfermería, quienes fueron evaluados con un cuestionario de percepción del cuidado de Enfermería cuyo procesamiento descriptivo evidenció los siguientes resultados: 76,5% refirieron que los estudiantes tenían apertura a la comunicación terapéutica, 88,3% consideraron que los estudiantes priorizaban el cuidado de los pacientes, 82,0% señalaron que los estudiantes le transmitían confianza y seguridad, 65,0% manifestaron que les educaban sobre las medidas de autocuidado; identificándose que en general, 71,5% percibieron que la atención proporcionada por los estudiantes de Enfermería fue buena, 22,6% la valoraron como regular y 6,9% señalaron que fue mala; concluyendo que la mayoría de pacientes tuvo una percepción buena sobre el cuidado de los estudiantes de Enfermería en los ambientes de hospitalización.

En Loja, Ecuador, 2017, Alvarado²² presentó el estudio: “El cuidado humanizado de internos(as) de Enfermería: una expresión de calidad en el Hospital Teófilo Dávila de Machala”; buscando determinar el conocimiento de los internos(as) de Enfermería respecto al cuidado humanizado y su aplicación en la calidad de atención de los pacientes; realizando un estudio descriptivo transversal en 60 internos de Enfermería evaluados con un cuestionario y una guía de observación;

sus resultados fueron 90,0% de internos presentaron conocimientos altos sobre la interacción enfermera – paciente; 85,0% tuvieron conocimientos altos en la evaluación del área técnica – científica; y 82,0% presentaron conocimientos altos en la valoración de la satisfacción de las necesidades humanas. En cuanto a la aplicación del cuidado humanizado en la atención de los pacientes, 64,3% tuvieron una aplicación regular, 23,5% aplicación buena y 12,2% aplicación mala del cuidado humano; concluyendo que la mayoría de internos(as) de Enfermería tuvieron conocimiento bueno y un nivel de aplicación regular del cuidado humanizado en la atención de los pacientes hospitalizados en su ámbito de estudio.

En Guayaquil, Ecuador, 2014, Barzola y Villota²³ realizaron la investigación titulada: “Vocación de internos de Enfermería relacionado con su desempeño en el cuidado del individuo, Universidad de Guayaquil. Escuela de Enfermería”; buscando identificar el nivel de vocación de los estudiantes de Enfermería y su asociación con su desempeño en el cuidado del individuo, realizando un estudio descriptivo en 113 internos evaluados un cuestionario de vocación profesional y una guía de valoración de desempeño del cuidado del paciente; sus hallazgos fueron el 100,0% de pacientes señalaron que estudiaron Enfermería por vocación; 50,0% tuvieron interés por ayudar a las personas; 34,0% consideraron que toman decisiones adecuadas; 45,0% señalaron que en caso de presentarse problemas con los pacientes era mejor informar a los superiores; el 53,2% tuvieron un buen desempeño en las áreas relacionadas con su carrera profesional; concluyendo que la vocación de los estudiantes se relaciona con su desempeño asistencial en el cuidado de los pacientes.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

En Trujillo, Perú, 2019, Sánchez y Tello²⁴ desarrolló el estudio: “Calidad de cuidado de las internas de Enfermería y nivel de satisfacción de padres de niños hospitalizados” buscando identificar el nivel de cuidado de los internos de Enfermería y el nivel de satisfacción de los

padres, realizando un estudio descriptivo correlacional en 50 pacientes hospitalizados evaluados con una escala de calidad de cuidado de internas de Enfermería y cuestionario de satisfacción de los pacientes; los resultados que encontraron fueron: que 96,0% de internos brindaron un nivel de cuidado medio y 4,0% un cuidado alto; en cuanto a la satisfacción de los pacientes, 94,% tuvo satisfacción media y 6,0% satisfacción alta con la atención brindada por los internos(as) de Enfermería; asimismo 92,0% tuvieron satisfacción media con la atención en el área técnica científica, 74,0% mostraron satisfacción media con la atención en el área interpersonal, 60,0% presentaron satisfacción media en la área entorno físico; concluyendo que hubo predominio de cuidado medio de Enfermería y de satisfacción media de los pacientes con el cuidado de Enfermería.

En Caraz, Perú, 2018, Jaque¹⁶ presentó el estudio: “Percepción del profesional de Enfermería sobre el desempeño por competencias de los internos. Hospital San Juan de Dios” proponiéndose identificar la percepción de los profesionales de Enfermería, efectuando un estudio descriptivo, prospectivo de naturaleza transversal en una muestra conformada por 26 licenciados(as) en Enfermería, quienes respondieron un cuestionario de evaluación de desempeño de los internos de Enfermería en la atención de los pacientes, obteniéndose estos resultados: 65,4% percibieron que los internos de Enfermería tuvieron un regular desempeño en la atención de pacientes hospitalizados, 19,2% percibieron que el desempeño fue bajo y 15,4% valoraron como alto el desempeño de los internos de Enfermería; su conclusión fue que la mayoría de profesionales de Enfermería percibieron que los internos de Enfermería tuvieron un regular desempeño en la atención de los pacientes hospitalizados.

En Huaraz, Perú 2017, Ponte¹⁹ realizó la investigación: “Cuidado humanizado de enfermería desde la percepción del Interno de Enfermería, Hospital Víctor Ramos Guardia”; buscando determinar la calidad del cuidado humanizado de Enfermería desde la percepción del

interno de Enfermería, desarrollando una investigación descriptiva, transversal, en 46 internas(os) del área de Enfermería; los resultados que encontró fueron: 78,3% percibieron como medianamente eficientes la atención de Enfermería en la satisfacción de las necesidades fisiológicas, 91,3% consideraron que la atención fue eficiente en la dimensión técnica científica, y 87,0% valoraron la atención como eficiente en el área de relación interpersonal. Concluyendo que predominaron los internos(as) de Enfermería que valoraron como eficiente la calidad de atención en el cuidado humanizado brindado a los pacientes hospitalizados.

En Lima, Perú, 2017, Torres²⁵ realizó el estudio “Percepción de las enfermeras sobre el cuidado que brindan los internos de Enfermería Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Barrios Altos Mayo”; queriendo determinar la percepción de las enfermeras respecto a la calidad de atención y cuidado brindado por los internos de Enfermería; para cumplir este propósito realizó una investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental, de corte transversal en 50 enfermeras quienes respondieron las preguntas formuladas en un cuestionario, cuyo procesamiento estadístico arrojó estos resultados, 60,0% de enfermeras consideraron que el cuidado brindado por los internos de Enfermería a los pacientes fue de nivel regular, y 31,0% señalaron que fue bueno y 9,0% que fue malo; en esta misma perspectiva, 66,0% valorable como regular el cuidado brindado en la atención humana, 60,0% percibieron como regular el cuidado brindado en el entorno físico, y 74,0% manifestaron que el cuidado proporcionado en la dimensión relaciones interpersonales fue de nivel regular; concluyó evidenciando que hubo predominio mayoritario de enfermeras que percibieron que el cuidado brindado por los internos de Enfermería fue de nivel regular.

En Juliaca, Perú, 2016, Pacori y Huancapaza²¹ realizaron el estudio: “Desempeño de las internas(os) de Enfermería en los diferentes servicios asistenciales y su nivel de relación con la satisfacción de los usuarios del Hospital Carlos Monge Medrano” proponiéndose establecer

la relación entre el desempeño de las internas(os) de Enfermería y la satisfacción de los usuarios hospitalizados; realizando una investigación de tipo analítica, prospectiva, transversal en 540 usuarios evaluados con un cuestionario de desempeño de internos y una escala de satisfacción de los usuarios, evidenciando los siguientes resultados: 59,0% de usuarios señalaron que los internos de Enfermería pocas veces mostraron conocimiento técnico científico en la atención del paciente, en similar porcentaje 59,0% refirieron que el interno de Enfermería a veces mostraba capacidad intelectual en la solución de problemas, 61,0% percibieron que a veces los internos mostraban habilidad y destreza en el manejo de instrumentos técnicos; respecto a la satisfacción de los usuarios, 61,0% estuvieron poco satisfechos con la atención brindada por los internos de Enfermería, 31,0% se mostraron satisfechos y 8% estuvieron insatisfechos con la atención de los internos de Enfermería; concluyendo que el desempeño de las internas(os) se relacionó con el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados.

2.1.3. A NIVEL LOCAL

En Huánuco, Perú, 2018, Lozano, Palomino y Verde¹⁸ efectuaron el estudio: “Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano”, buscando identificar la relación entre la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados; por ello desarrollaron un estudio transversal, analítico, prospectivo en 60 pacientes hospitalizados evaluados con cuestionario de calidad del cuidado brindado por la enfermera y un cuestionario de satisfacción percibida; sus hallazgos fueron: 61,7% de pacientes consideraron que el cuidado fue de buena calidad y 38,3% lo valoraron como de regular calidad; en cuanto a la satisfacción, 76,7% se mostraron satisfechos con la atención brindada y 23,3% estuvieron insatisfechos; concluyendo que el cuidado que brinda la enfermera repercute en la satisfacción de los pacientes en las unidades de hospitalización.

En Huánuco, Perú, 2017, Flores²⁶ efectuó la investigación: “Percepción de pacientes sobre la calidad de cuidados que brinda la enfermera en los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Hermilio Valdizán” buscando identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de cuidado brindados en el área de Enfermería, realizando una investigación aplicada, analítica, transversal, en 70 pacientes hospitalizados quienes respondieron las preguntas formuladas en un cuestionario; sus resultados más relevantes fueron que de la totalidad de pacientes encuestados, 85,7% manifestaron que el cuidado brindado por el personal de Enfermería fue de nivel regular, 8,6% lo valoraron como bueno y 5,7% percibieron que fue malo; concluyendo que la mayoría de pacientes hospitalizados consideraron que los cuidados brindados por las enfermeras en los servicios de Medicina y Cirugía fueron de regular calidad.

En Huánuco, Perú, 2015, Fernández, Tiburcio y Vásquez²⁷ desarrollaron el estudio: “Calidad de atención y la satisfacción de usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano”, buscando determinar la relación que se manifiesta entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los usuarios; realizando un estudio descriptivo en 115 pacientes evaluados con un cuestionario de calidad de atención y satisfacción del usuario; sus resultados fueron 60,0% de pacientes consideraron que la atención de Enfermería fue de nivel regular, 33,0% manifestaron que el personal no estaba cuando los necesitaba, 21,7% refirieron que las enfermeras respondieron rápidamente cuando las necesitaban, 30,4% señalaron que la atención no cubrió sus expectativas, 53,5% se sintieron medianamente satisfechos con la atención de Enfermería, concluyendo que la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. TEORÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE DONABEDIAN

Llinás²⁸ manifiesta que, en este enfoque teórico, la calidad de atención asistencial representa el conjunto de procedimientos que se realizan con el objetivo de proporcionar a los pacientes el máximo y completo bienestar después de valorar las ganancias y pérdidas que acompañen a este proceso en todas sus partes, siendo para ello importante identificar previamente los objetivos que busca alcanzar y los medios necesarios para conseguirlos.

En este contexto Donabedian mencionado por Cabello²⁹ establece que existen tres componentes para analizar la calidad de atención en salud: el componente técnico científico, que se basa en la aplicación de la ciencia y la tecnología en la atención de los problemas de los pacientes para conseguir los máximos beneficios sin incrementar los riesgos en el estado de salud; el componente interpersonal, que se sustenta en la interrelación entre pacientes y el personal de salud basada en la aplicación de valores éticos y la satisfacción de las expectativas de los usuarios; y por último, el componente de confort, que incluye aspectos del entorno físico de los usuarios que les proporciona una atención más confortable en los servicios de salud.

Esta teoría se relaciona con este estudio pues permite identificar algunos elementos que influyen en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brindan los internos de Enfermería en el servicio de Medicina del hospital en estudio.

2.2.2. TEORÍA DE RELACIONES INTERPERSONALES DE PEPLAU

Según Peplau citado por Elers y Gilbert³⁰, la atención de Enfermería es una actividad que se basan en un proceso permanente una relación interpersonal enfermera(o) – paciente, mediante un tratamiento terapéutico y significativo que funciona en colaboración con

otros procesos humanos para poder conseguir el bienestar integral de los pacientes durante su estancia hospitalaria.

De acuerdo con este enfoque teórico, Ramírez y Müggenburg³¹ establecen que la calidad de atención de Enfermería se fundamenta en el perfeccionamiento de las relaciones interpersonales para solucionar los problemas y necesidades expresadas por los pacientes; señalando que el proceso de interrelación personal abarca el desarrollo de las siguientes etapas: la orientación, que se inicia cuando el paciente acepta que tiene una necesidad y busca ayuda del personal de Enfermería, luego se ubica la fase de identificación, donde el paciente identifica la situación real de su problema de salud y contexto selectivamente a las personas que le pueden favorecer, donde la enfermera le permite expresar sus sentimientos para que puedan sobrellevar su proceso patológico.

Posteriormente González³² manifiesta que se produce la etapa de aprovechamiento, donde la enfermera ayuda al paciente a utilizar las medidas de solución que han identificado juntos consiguiendo satisfacer las necesidades de cuidado de los pacientes en su periodo de recuperación; y finalmente se encuentra la etapa de resolución, donde se consigue que el paciente logre integrarse en su entorno familiar y social.

La teoría de Peplau se relaciona con esta investigación pues permite identificar la importancia que tienen las relaciones interpersonales en la calidad de atención que brindan los internos de Enfermería a los pacientes hospitalizados.

2.2.3. TEORÍA DE PROCESO DE ENFERMERÍA DE IDA ORLANDO

Reina³³ menciona que en este enfoque teórico la relación recíproca entre el personal de Enfermería y el paciente representa un aspecto esencial en la mejora de la calidad de atención en los servicios de hospitalización que se realiza en tres componentes claves: el comportamiento actitudinal del paciente, la reacción del personal de

salud frente a ello y las intervenciones que se realizan para proporcionar una atención sanitaria de calidad a los pacientes.

Por ello Reyes, Jara y Merino³⁴ mencionan que en esta teoría se resalta que es necesario que el personal de Enfermería se centre en la atención del paciente para identificar las necesidades de ayuda y poder satisfacerlas convenientemente, ayudando a que los pacientes alivien sus dolencias, favoreciendo que se proporcione una atención de calidad que repercuta positivamente en la percepción de los pacientes con la atención y cuidados brindados en los ambientes de hospitalización.

La teoría de Orlando se relaciona con esta investigación pues permite identificar los diversos aspectos de la atención sanitaria que influye en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención brindada por los internos de Enfermería en el servicio de Medicina del hospital en estudio.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. INTERNADO DE ENFERMERÍA

Calderón³⁵ señala que el internado de Enfermería es el último periodo de formación profesional del estudiante de Enfermería donde tiene la oportunidad de aprender haciendo, siendo la etapa en que el interno tiene la posibilidad de enfrentar diversas problemáticas propias del contexto asistencial y a la vez saber movilizar la totalidad de sus competencias cognitivas y destrezas procedimentales para resolver adecuadamente estas situaciones, siendo considerado como el periodo de transición de la vida universitaria a la vida profesional.

Latrach, Febré, Demandes, Araneda y González³⁶ señalan que el periodo de internado ayuda a los internos de Enfermería a adquirir la confianza necesaria para desempeñarse adecuadamente en el ámbito asistencial, reducir los niveles de temor, optimizar la planificación de la asistencia, mejorar la atención de las personas, e incrementar su calidad de atención en su servicio de rotación, representando un nexo entre la

educación formal y el aprendizaje laboral, permitiendo adquirir las competencias necesarias que le ayuden a proporcionar un cuidado de calidad a los pacientes.

2.3.2. DEFINICIÓN DE PERCEPCIÓN

Rosales³⁷ señala que la percepción es conceptualizada como el proceso por el cual las personas organizan y dilucidan para dar significado a los componentes del entorno que lo rodea y que puede diferir de su mundo subjetivo.

Martínez³⁸ refiere que representa el conjunto de procesos psicológicos o mentales por medio del cual se obtiene información del mundo que lo rodea para adecuarlo en su mundo subjetivo y adaptarlo en la vida cotidiana

Jaque¹⁶ sostiene que representa un proceso mental de tipo cognoscitivo que permite que las personas puedan formar sus opiniones, impresiones, conceptos, sentimientos e impresiones sobre una determinada situación, persona, fenómeno u objeto en base a las experiencias previas y al conocimiento de la realidad social.

2.3.3. PERCEPCIÓN DE PACIENTE HOSPITALIZADO

Respecto a la variable de estudio Calderón³⁵ menciona que representa el concepto, noción, idea o representación mental que tiene el paciente sobre la atención que le proporciona el interno de Enfermería durante su estancia hospitalaria, adquirida a través de la interacción entre ambos en el servicio de hospitalización.

Lozano, Palomino y Verde¹⁸ refieren que constituye la representación mental y valoración subjetiva que el paciente realiza respecto a la atención y los cuidados que brindan los internos de Enfermería en las unidades de hospitalización.

Silva, Ramón, Vergaray, Palacios y Partezani³⁹ sostienen que constituye la forma en que cada paciente a nivel individual valora de

manera subjetiva los cuidados, procedimientos y atención que proporcionan los internos de Enfermería en el tratamiento de su patología y recuperación de su estado de salud.

2.3.4. DEFINICIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Forellat⁴⁰ menciona que la Sociedad Americana de Control de Calidad conceptualiza la calidad de atención representa el conjunto de características inherentes a los cuidados e intervenciones que se realiza en el contexto sanitario para satisfacer las necesidades fisiológicas y emocional de los pacientes en las instituciones hospitalarias.

Lizana⁴¹ señala que este concepto en asegurar que cada paciente reciba los servicios terapéuticos más idóneos para brindar la mejor atención sanitaria y que los pacientes alcancen la máxima satisfacción en el contexto asistencial.

Morocco⁴² menciona que hace referencia al conjunto de características que deben tener los servicios de salud para proporcionar atención a los pacientes y conseguir los efectos deseada en los usuarios de la atención sanitaria.

Donabedian citado por Carhuajulca, Chirinos y Escudero⁴³ manifiesta que constituye el grado en los medios más deseables y las intervenciones sanitarias se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud de los pacientes.

2.3.5. CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA

Pacori y Huancapaza²¹ señalan que la calidad de atención los internos abarca la aplicación de sus competencias cognoscitivas y procedimentales en el cuidado de los pacientes que están a su cargo buscando conseguir la mayor satisfacción posible con un mínimo de riesgos en el cuidado de su salud.

Arteaga⁴⁴ menciona que representa el grado en que los internos de Enfermería se preocupan porque cada paciente reciba de manera holística, integral e individualizada las intervenciones diagnósticas y terapéuticas necesaria para garantizar la mayor satisfacción en el proceso de recuperación de su estado de salud.

Meléndez⁴⁵ sostiene que constituye las actividades y procedimientos que realizan los internos de Enfermería en sus prácticas pre profesionales para atender a los pacientes hospitalizados en el proceso de tratamiento, curación, recuperación y restablecimiento de su salud física, emocional y social.

2.3.6. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

La evaluación de la calidad de atención de los internos de Enfermería abarca el análisis de las siguientes dimensiones:

2.3.6.1 DIMENSIÓN TÉCNICA – CIENTÍFICA

Arteta y Palacio⁴⁶ mencionan que constituye la aplicación de la ciencia y la tecnología en el ámbito asistencial para conseguir que la atención que brinda el interno de Enfermería produzca el máximo de beneficios en la salud de los pacientes hospitalizados con un mínimo de riesgos; mediante la aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas para brindar la terapéutica adecuada para contribuir a la recuperación de su estado de salud; siendo un indicador esencial de la eficiencia e integralidad en la atención brindada a los pacientes en los ambientes hospitalarios.

Al respecto, Zamora⁴⁷ refiere que consiste en la aplicación de los conocimientos y habilidades de los internos de Enfermería en la atención a los pacientes de manera segura, oportuna y continua según las necesidades evidenciadas durante su estancia hospitalaria hasta el alta respectiva.

2.3.6.1. DIMENSIÓN ENTORNO FÍSICO

Según Zapata⁴⁸ la calidad de atención en el entorno físico abarca el análisis de las condiciones del ambiente físico donde los internos de Enfermería brindan la atención a los pacientes hospitalizado en el marco del cumplimiento del tratamiento y recuperación de la salud; considerándose dentro de esta dimensión los indicadores de privacidad, orden, confort, limpieza, iluminación y ventilación de la unidad del paciente; incluyendo también el estado en que los equipos y mobiliarias donde se atienden a los pacientes hospitalizados.

Por su parte Echevarria⁴⁹ refiere que la evaluación del entorno físico involucra el análisis de las características propias al servicio o lugar donde se proporciona la atención de Enfermería, abarcando la valoración de las las condiciones físicas de confort y brindar todas las características mínimas necesarias para que los pacientes puedan sentirse cómodos, protegidos y tengan privacidad durante la atención brindada por los internos de Enfermería en su ambiente de hospitalización.

2.3.6.3. DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES

Leon⁵⁰ manifiesta que la calidad de atención en esta área representa la interacción social que se produce entre los internos de Enfermería y los pacientes hospitalizados, considerándose todas las características que deben cumplir los internos para motivar a los pacientes a que cumplan su régimen terapéutico, aplicando los principios bioéticos en la prestación de los cuidados, siendo los indicadores de evaluación de esta dimensión el respeto, cuidado humanizado, trato cortés, paciencia interés por necesidades las necesidades biopsicosociales del paciente, y confianza en la atención que se proporciona durante la estancia hospitalaria.

Arenas⁵¹ sostiene que también se considera la interacción que se produce entre los internos de Enfermería y el paciente durante la prestación asistencial que abarca la actitud para brindar cuidados de calidad al paciente sustentándose en una relación de cortesía, respeto, cordialidad y empatía en la atención que se proporciona a los pacientes hospitalizados.

2.3.7. CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA

Carhuajulca, Chirinos y Escudero⁴⁴ manifiestan que la rotación por el servicio de Medicina permite que el interno de Enfermería puede integrarse adecuadamente en el equipo de salud que labora en este ambiente hospitalario para brindar cuidado de calidad a los pacientes que se encuentran bajo su cargo; por consiguiente la rotación por este servicio asistencial tiene como objetivo primordial brindar un cuidado de Enfermería con altos estándares de calidad de atención para que repercutan de manera favorable en la percepción y satisfacción de los pacientes durante hospitalización.

Arteaga⁴⁵ refiere que la rotación por el servicios de medicina permite que los Internos de Enfermería puedan reforzar, profundizar y ampliar sus conocimientos y habilidades en el cuidado de los pacientes hospitalizados, mediante la aplicación de las cinco fases del Proceso de Atención de Enfermería, el uso de los diez correctos en la atención del paciente; empoderándose en la solución de los problemas que afectan a los pacientes en el contexto asistencial, fortaleciendo su capacidad de observación, análisis, liderazgo e integración en las diversas áreas correspondientes al proceso de desarrollo de su formación y competencia en el proceso de consolidación de su competencia profesional.

Barrientos y Escalante⁵¹ refiere que las funciones que realizan los internos de Enfermería en la atención que brindan a los pacientes del servicio de Medicina se centran en la planificación de los cuidados de Enfermería, considerando la aplicación de los enfoques teóricos,

promoviendo la participación familiar en sus diversos niveles de atención, brindando un cuidado continuo, oportuno y seguro según las necesidades identificadas en los pacientes; desarrollando actividades educativas dirigidas a los pacientes para promover la mejora de la calidad de vida durante el periodo de hospitalización; mediante la aplicación de una conducta ética y empática en el cuidado de los pacientes hospitalizados.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hi: El nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es regular.

Ho: El nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es mala.

Ha: El nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es buena.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hi₁: Existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según grupo étnico.

Ho₁: No existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según grupo étnico.

Hi₂: Existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según sexo.

Ho₂: No existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según género.

Hi₃: Existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según lugar de procedencia.

Ho₃: No existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según lugar de procedencia.

Hi₄: Existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según grado de escolaridad.

Ho₄: No existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según grado de escolaridad.

Ho₅: Existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según tenencia de seguro de salud.

Ha₅: Existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según tenencia de seguro de salud.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE PRINCIPAL

Calidad de atención de internos de Enfermería según percepción de los pacientes.

2.5.2. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN

- **Características demográficas.**
 - ✓ Grupo etáreo
 - ✓ Sexo.
 - ✓ Lugar de procedencia.

- **Características sociales.**
 - ✓ Estado civil.
 - ✓ Grado de escolaridad.
 - ✓ Religión.
 - ✓ Ocupación.

- **Datos informativos.**
 - ✓ Tenencia de seguro de salud.
 - ✓ Tipo de ingreso al servicio.
 - ✓ Tiempo de hospitalización.
 - ✓ Condición del paciente.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE PRINCIPAL				
Calidad de atención de los internos de Enfermería según percepción de pacientes hospitalizados	Calidad de atención general	Categórica	Buena: 28 a 40 puntos Regular: 14 a 27 puntos. Mala 0 a 13 puntos.	Ordinal
	Dimensión técnica científica	Categórica	Buena: 10 a 14 puntos Regular: 5 a 9 puntos. Mala 0 a 4 puntos.	Ordinal
	Dimensión entorno físico	Categórica	Buena: 9 a 12 puntos Regular: 5 a 8 puntos. Mala 0 a 4 puntos.	Ordinal
	Dimensión relaciones interpersonales	Categórica	Buena: 10 a 14 puntos Regular: 5 a 9 puntos. Mala 0 a 4 puntos.	Ordinal
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN				
Características Demográficas	Grupo etáreo	Numérica	Joven Adulto Adulto mayor	Nominal
	Sexo	Categórica	Masculino Femenino	Nominal
	Lugar de procedencia	Categórica	Urbana Rural Urbano marginal	Nominal

Características sociales	Estado civil	Categórica	Soltero(a) Casado(a) Conviviente Separado(a) Viudo(a)	Nominal
	Grado de escolaridad	Categórica	Sin estudios Primaria incompleta Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Superior incompleta Superior completa	Ordinal
	Religión	Categórica	Católica Evangélica Mormón Otras religiones	Nominal
	Ocupación	Categórica	Ama de casa Jubilado (a) Estudiante Trabajo dependiente Trabajo independiente	Nominal
Datos informativos	Tenencia de seguro integral de salud	Categórica	Si No	Nominal
	Tipo de ingreso al servicio	Categórica	Emergencia Consultorio externo Referencia de otro establecimiento	Nominal
	Tiempo de hospitalización	Categórica	Menos de 3 días. De 3 a 7 días. Más de 7 días.	De intervalo
	Condición del paciente	Categórica	Estable Recuperado Complicado	Nominal

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por el tipo de intervención, se constituyó en una investigación observacional, porque la variable principal no fue manipulada deliberadamente, reflejándose de manera espontánea la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brindan los internos de Enfermería en el servicio de Medicina.

En relación con la planificación del recojo de información, fue una investigación prospectiva, porque los datos fueron registrados durante la aplicación de los instrumentos en los pacientes participantes del estudio.

Considerando la cantidad de mediciones de la variable de análisis; fue transversal porque la información brindada por pacientes fue recolectada una sola vez en el ámbito de estudio. Y finalmente, respecto la cantidad de variables, fue un estudio descriptivo comparativo, porque los datos de la variable de análisis fueron evaluados con la estadística univariada cuyo proceso permitió identificar adecuadamente la calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes en estudio.

3.1.1. ENFOQUE

Este estudio se enfocó en el paradigma cuantitativo, pues se basó en el uso de parámetros estadísticos para contrastar y comprobar las hipótesis formuladas en la planificación del estudio que permitieron valorar idóneamente la calidad de atención que brindan los internos de Enfermería a los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina.

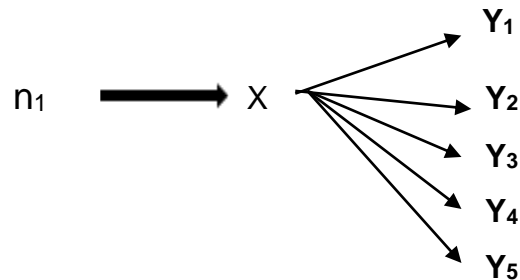
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El estudio tuvo alcance descriptivo, porque estuvo orientado a identificar la calidad de atención que brindan los internos de Enfermería

según percepción de los internos de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco.

3.1.3. DISEÑO

El diseño de esta investigación será de tipo descriptivo comparativo, como se muestra a continuación:



Donde:

- n_1 = Muestra de pacientes del servicio de Medicina
- X = Percepción del nivel de calidad de atención de los internos de Enfermería.
- Y_1 = Grupo étnico
- Y_2 = Sexo.
- Y_3 = Lugar de procedencia.
- Y_4 = Grado de escolaridad.
- Y_5 = Tenencia de seguro de salud

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población estuvo constituida por todos los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano durante los meses de octubre a diciembre que según reportes obtenidos del registro diario de pacientes de este servicio fueron en total 394 pacientes.

- a) Criterios de inclusión:** Se consideró como participantes del estudio a los pacientes que estuvieron hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán, fueron mayores

de edad, lucidos y que aceptaron participar voluntariamente del estudio con la firma del consentimiento informado.

- b) Criterios de exclusión:** Se excluyeron de la investigación a los pacientes que estuvieron en condiciones de aislamiento, internados en la unidad de vigilancia intensiva, formaron parte del estudio piloto, fueron quechua hablantes o no aceptaron participar del estudio.
- c) Ubicación en el espacio:** El trabajo investigativo fue realizado en el Hospital Regional Hermilio Valdizán, cuya ubicación geográfica se localiza en la Esperanza, comprensión del distrito de Amarilis, en la región Huánuco.

El Hospital Regional Hermilio Valdizán es una entidad del sector salud que fue creada el 20 de Julio de 1963 con Fernando Belaunde Terry como presidente, lleva 55 años brindando servicios sanitarios a la población de la región de Huánuco, siendo un hospital comprometido con la atención integral de salud brindando especialidades médico-quirúrgicas de calidad en la terapéutica, curación y restauración del estado de salud de las personas.

El servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano es una unidad hospitalaria donde se brinda atención integral a los pacientes adultos y adultos mayores en el manejo, prevención, curación y rehabilitación de su estado de salud; que cuenta con 38 camas distribuidos en 4 ambientes donde 12 profesionales de Enfermería distribuidos equitativamente en turnos de mañana, tarde y noche brindan cuidados a los pacientes hospitalizados en este servicio, contando además con 4 internos(as) de Enfermería que rotan por este servicio cumpliendo funciones propias de sus actividades asistenciales de internado hospitalaria en esta institución sanitaria.

- d) Ubicación en el tiempo:** Se desarrolló durante los meses comprendidos entre el mes de junio a diciembre del año 2019.

3.2.2. MUESTRA

- a) **Unidad de análisis:** Pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.
- b) **Unidad de muestreo:** Pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.
- c) **Marco muestral:** Registro diario de pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.
- d) **Tamaño de la muestra:** Se obtuvo con la aplicación de la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2(N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

- Z² = Nivel de confianza del 95 % (1.96).
- P = proporción estimada, asumiendo p = 0,5.
- Q = 1 – P.
- e = Precisión o magnitud del error de 5 %.
- N = Población.

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (394)}{(0.05)^2 (393) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 195 \text{ pacientes}$$

La muestra quedó conformada por 195 pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina durante los meses de noviembre a diciembre del 2019.

- e) **Tipo de muestreo:** La muestra se seleccionó por muestreo probabilístico aleatorio simple, considerando la aplicación de los criterios establecidos en esta investigación.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO 1	
1. Técnica	Entrevista
2. Nombre	Guía de entrevista de características generales.
3. Autor	Autoconstruido
4. Objetivo	Describir las características de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Hermilio Valdizán.
5. Estructura	Estuvo conformado por 11 ítems dividido en 3 partes: <ul style="list-style-type: none">• Características demográficas (3 ítems).• Características sociales (4 ítems)• Datos informativos (4 ítems)
6. Momento de aplicación.	Durante su estancia hospitalaria en el servicio de Medicina. (Turno noche)
7. Tiempo de aplicación.	3 minutos

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO 2:	
1. Técnica	Encuesta
2. Nombre	Escala de percepción de calidad de atención del interno de Enfermería.
3. Autor	Carrillo y More ¹⁹ .

4. Objetivo.	Identificar la calidad de atención de los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina.
5. Estructura del instrumento	20 ítems dividido en 3 dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Técnica - Científica (7 ítems). • Entorno físico (7 ítems). • Relaciones interpersonales (6 ítems).
6. Baremación general	Conocimiento General. Buena = 28 a 40 pts. Regular = 14 a 27 pts Mala = 0 a 13 pts.
7. Baremación por dimensiones	Técnica Científica. Buena = 10 a 14 pts. Regular = 5 a 9 pts Mala = 0 a 4 pts. Entorno físico. Buena = 9 a 12 pts. Regular = 5 a 8 pts Mala = 0 a 4 pts. Relaciones interpersonales. Bueno = 10 a 14 pts. Regular = 5 a 9 pts Mala = 0 a 4 pts.
8. Momento de aplicación.	Durante su estancia hospitalaria en el servicio de Medicina.
9. Tiempo de aplicación.	12 minutos aproximadamente

3.3.1.2. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

a) Validez racional.

Se efectuó una búsqueda consecuente de aquellas fuentes de consulta bibliográfica afines a la calidad de atención en el desempeño de Enfermería, que permitió dar una contextualización teórica a las preguntas presentadas en los instrumentos, como se consigna en este cuadro de validación racional.

Validez racional del cuestionario de características generales

Nº	DIMENSIÓN	AUTOR	DEFINICIÓN OPERATIVA
1	Características demográficas	Instituto Nacional de Estadística e Informática.	Conjunto de rasgos propios del contexto demográfico de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Hermilio Valdizán
2	Características sociales		Conjunto de atributos relacionados al ámbito social de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Hermilio Valdizán

3	Datos informativos		Conjunto de datos que brindan información sobre aspectos relevantes de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Hermilio Valdizán.
---	--------------------	--	---

Validez racional de la escala de percepción de calidad de atención del interno de Enfermería.

Nº	DIMENSIÓN	AUTOR	DEFINICIÓN OPERATIVA
1	Técnica Científica	Silva J, Ramón S, Vergaray S, Palacios V, Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enfermería universitaria [Internet] 2015; 12(2): 80 – 87. [Citado 2019 noviembre 25] Disponible en:	Representa la aplicación del conocimiento científico y tecnológico en la atención que brindan los internos de Enfermería a los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina.
2	Entorno Físico	http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000200080&lng=es	Representa el conjunto de acciones y procedimientos que los internos de Enfermería realizan para brindar

			comodidad, confort, confianza y privacidad durante la atención en el servicio de Medicina.
3	Relaciones interpersonales		Representa todas las acciones que los internos de Enfermería para mantener una adecuada comunicación asertiva e interacción terapéutica con los pacientes del servicio de Medicina.

b) Validez por jueces expertos.

Se consultaron 5 jueces expertos con experiencia corroborada en áreas afines a la evaluación de la calidad de atención en salud y elaboración de instrumentos de medición, quienes recibieron los documentos necesarios para tal propósito y valoraron el contenido de los ítems de los instrumentos según criterios estandarizados para la validez de contenido; concordando todos los expertos consultados en valorar que los ítems presentados en el instrumento eran idóneos para valorar la calidad de atención de los internos de Enfermería en los ambientes hospitalarios; no obstante, para un mejor valor predictivo en la medición de la variable de análisis hicieron algunas sugerencias y

aportes que fueron plasmadas en la presentación del instrumento final de investigación (Anexo 3).

En el siguiente cuadro se plasma la opinión de los expertos sobre la aplicabilidad de los instrumentos de este estudio.

**Juicio de expertos para validación de
Contenido**

Nº	Nombre del experto(a)	Opinión de aplicabilidad	
		Instrumento 1	Instrumento 2
1	Dra. Gladys Rodríguez de Lombardi	Aplicable	Aplicable
2	Mg. Eler Borneo Cantalicio	Aplicable	Aplicable
3	Lic. Wadner Iribaren Calderón	Aplicable	Aplicable
4	Lic. Jubert Vigilio Villegas	Aplicable	Aplicable
5	Lic. David Barrueta Santillán.	Aplicable	Aplicable

Fuente: Constancias de validación (Anexo 4)

c) Validez de respuesta.

Se desarrolló una primera prueba piloto en 5 pacientes del servicio de Medicina donde se valoró el grado de comprensión de las preguntas planteadas, la presencia de errores de redacción entre otros indicadores que contribuyeron a disminuir la presencia de sesgos en la recolección de datos.

Posteriormente se ejecutó una segunda prueba piloto en 10 pacientes seleccionados por muestreo no probabilístico intencionado quienes contestaron las preguntas formuladas los instrumentos siguiendo los protocolos planificados para la ejecución del trabajo de campo propiamente dicho, obteniéndose una tasa de no respuesta, no respuesta por ítems y de abandono del 0% en la realización del estudio piloto, que se realizó en un tiempo promedio de 15 minutos por cada paciente encuestado; estos hallazgos permitieron establecer que la metodología propuesta era adecuada para ser aplicado en la muestra en estudio.

d) Validez por consistencia interna (confiabilidad):

Con los resultados de los instrumentos aplicados en la prueba piloto se elaboró una matriz de datos en el programa SPSS donde se procedió a estimar la confiabilidad de la “Escala de calidad de atención del interno de Enfermería” con el coeficiente del Alfa de Cronbach cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α = Coeficiente de confiabilidad.

k = Número de ítems del instrumento.

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de la varianza de los ítems.

S_T^2 = Varianza total.

En consecuencia, el procesamiento estadístico de los datos de la prueba piloto evidenció que el instrumento alcanzó una confiabilidad general de 0.828 que valida su aplicación en la ejecución del estudio; a continuación, se presentan los resultados obtenidos en el análisis de confiabilidad:

Estimación de la confiabilidad por Alfa de Cronbach según dimensiones del instrumento.

DIMENSIONES	Alfa de Cronbach
I. Técnica Científica	0.772
II. Entorno Físico	0.831
III. Relaciones Interpersonales	0.864
Confiabilidad total del instrumento	0.828

Fuente: Base de datos prueba piloto.

3.3.1.3. Recolección de datos.

Para realizar la ejecución del estudio el día 9 de setiembre del año 2019 se presentó un oficio dirigido al director del Hospital

Regional Hermilio Valdizán Medrano requiriendo la autorización para la ejecución de la investigación (Anexo 5) que fue recepcionado y aceptado mediante la emisión del documento de autorización otorgado el día 21 de setiembre del 2019 (Anexo 6).

Se coordinó con la enfermera jefe del servicio de Medicina para poder acceder a este servicio, quien sugirió que la aplicación de los instrumentos en los pacientes se realicen durante el turno noche por ser el horario de menos congestión en el servicio y los pacientes se encuentran más relajados, siendo aceptada la sugerencia coordinándose posteriormente la fecha de inicio del estudio.

Posteriormente se recolectaron los materiales necesarios para el desarrollo del estudio, requiriendo además el apoyo de dos encuestadores quienes desde el 24 hasta el 30 de setiembre fueron capacitados en los protocolos de aplicación de instrumentos en los pacientes en estudio, luego de ello se programó la fecha de inicio de recolección de datos.

El día 2 de octubre se inició la etapa de recolección de datos ingresando al servicio de Medicina donde se realizó la presentación de los encuestadores a la enfermera jefe y personal de Enfermería del servicio, explicándoles el propósito del estudio y solicitando su colaboración para recolectar datos que permitan tener una perspectiva integral de la variable de análisis en este servicio.

Luego los encuestadores ingresaron a cada uno de los ambientes del servicio de Medicina, donde abordaron a cada paciente en su unidad de hospitalización y previa verificación del cumplimiento de los criterios de inclusión solicitaron su participación en el estudio mediante la firma del consentimiento del consentimiento informado, luego de ello se aplicaron los instrumentos de medición en un tiempo aproximado de 15 a 18 minutos, luego de ello se agradeció al paciente por la colaboración brindada y se continuó entrevistando a los demás pacientes en forma diaria hasta completar la muestra total de estudio; realizando todo este proceso durante los meses de

octubre, noviembre y diciembre del año 2019, donde se dio por concluida la fase de recolección de datos.

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

- a) Control de datos:** Se evaluaron críticamente los instrumentos aplicados en la recolección de datos verificando que todas las preguntas hayan sido contestadas correctamente, destacándose que no se depuró ningún documento durante este proceso.
- b) Codificación de los datos:** Las respuestas brindadas por los pacientes del servicio de Medicina fueron codificadas numéricamente según las respuestas identificadas en el marco teórico correspondiente a calidad de atención de Enfermería en los servicios de hospitalización y plasmadas en la elaboración de la base de datos de este informe de tesis (Anexo 7)
- c) Procesamiento de los datos.** Se realizó con el programa estadístico IBM SSPS 23.0 para Windows.
- d) Presentación de datos:** Los resultados encontrados en este estudio se presentaron en tablas académicas múltiples de frecuencia y porcentajes según características propias de las variables de análisis, que se realizaron siguiendo los parámetros establecidos en las normativas Vancouver.

3.3.2. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

- a) Análisis descriptivo:** Se especificaron las propiedades inherentes a las variables de análisis y sus correspondientes dimensiones; utilizando estadísticas descriptivas de frecuencias y porcentajes para análisis de variables categóricas; cuya interpretación se realizó considerando el marco teórico propio de la calidad de atención de Enfermería en los servicios de hospitalización
- b) Análisis inferencial:** Se comprobaron las hipótesis formuladas en esta investigación mediante una evaluación estadística univariada

en el programa SPSS 23.0 siguiendo las cinco fases del ritual de significancia que se pasan a detallar:

1. Formulación de Hipótesis: Las hipótesis estadísticas a contrastar fueron de tipo:

Ho : No existen diferencias en la comparación de frecuencias observadas.

Hi : Existen diferencias en la comparación de frecuencias observadas.

2. Nivel de significancia: El margen de error asumido en esta investigación fue del 5.0% ($p < 0,05$) con un grado de confianza de 95,0%.

3. Elección de la prueba estadística: Se eligió el Chi Cuadrado de Comparación de Frecuencias por analizarse variables cualitativas ordinales politómicas.

4. Lectura del “valor p” calculado: Es el “valor p” obtenido después del procesamiento estadístico de datos, denominado también como valor p observado.

5. Toma de decisión estadística: Se realizó en función a la siguiente pauta de decisión: si “valor p” $\leq 0,05$; se aceptó la hipótesis formulada en el estudio.

3.4. ASPECTOS ÉTICOS

En la ejecución de este trabajo de investigación se consideró la aplicación de las normativas relacionadas a la investigación en Enfermería establecidas por el Colegio de Enfermeros del Perú, pues se consideró el respeto a la confidencialidad de la información recolectada, brindando seguridad y privacidad a los resultados obtenidos; del mismo modo se solicitó el consentimiento informado (Anexo 04), que certificó la aceptación de los pacientes del servicio de Medicina para participar voluntariamente del estudio sin ningún tipo de coerción; y aplicándose además los siguientes principios éticos:

- **Beneficencia:** Este estudio fue de beneficio tanto para los pacientes como para los internos de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán

Medrano, pues sirve de base para que se implementen estrategias que permitan mejorar las competencias de los internos de Enfermería en la calidad de atención que se brinda a los pacientes en los servicios de hospitalización.

- **No maleficencia:** En la ejecución de este estudio no se atentó contra la integridad física o emocional de los pacientes del servicio de Medicina por ser un estudio no experimental.
- **Autonomía:** Se solicitó el consentimiento informado los pacientes del servicio de Medicina participar de forma libre y espontánea en la ejecución de este trabajo de investigación.
- **Justicia:** Se brindó un trato equitativo e imparcial a todos los pacientes que aceptaron formar parte del estudio.
- **Fidelidad:** Se garantizó la condición de anonimato en el procesamiento de resultados.
- **Veracidad:** Los resultados encontrados se registraron tal y como se encontraron en la recolección de la información sin alterar intencionalmente la información brindada por los pacientes.
- **Integridad científica:** Se mantuvo una conducta responsable en investigación en las etapas de planificación, ejecución y presentación de este informe de tesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

4.1.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Tabla 1. Características demográficas de pacientes del servicio de Medicina, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.

Características Demográficas	n = 195	
	fi	%
Grupo etéreo		
Joven (18 a 30 años)	38	19,5
Adulto (31 a 60 años)	96	49,2
Adulto mayor (más de 60 años)	61	31,3
Sexo:		
Masculino	93	47,7
Femenino	102	52,3
Lugar de procedencia:		
Urbana	98	50,3
Rural	40	20,5
Urbano Marginal	57	29,2

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7)

En cuanto a la valoración de las características demográficas de los pacientes participantes del estudio, se observó que hubo predominio de pacientes adultos en 49,2% (96), seguido de una proporción significativa de 31,3% (61) que fueron adultos mayores, teniendo una edad mayor a los 65 años; y en menor porcentaje, 19,5% fueron jóvenes. Asimismo, se observó que hubo predominio de pacientes del sexo femenino con 52,3% (102) en contraste de 47,7% (93) que pertenecieron al sexo masculino; identificándose además que 50,3% (98) procedieron de áreas urbanas de Huánuco.

.Tabla 2. Características sociales de los pacientes del servicio de Medicina, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.

Características Sociales	n = 195	
	fi	%
Estado civil		
Soltero(a)	22	11,3
Casado(a)	40	20,5
Conviviente	82	42,1
Separado(a)	19	9,7
Viudo (a)	32	16,4
Grado de escolaridad:		
Sin estudios	13	6,7
Primaria incompleta	15	7,7
Primaria completa	17	8,7
Secundaria incompleta	27	13,8
Secundaria completa	66	33,9
Superior incompleta	32	16,4
Superior completa	25	12,8
Religión		
Católica	93	47,7
Evangélica	70	35,9
Mormón	14	7,2
Otras religiones	18	9,2
Ocupación:		
Ama de casa	65	33,3
Jubilado(a)	34	17,4
Estudiante	16	8,2
Trabajo dependiente	28	14,4
Trabajo independiente	52	26,7

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7).

En esta tabla se presenta el análisis de las características sociales de los pacientes del servicio de Medicina se encontró que, en la valoración del estado civil, 42,1% (82) refirieron ser convivientes, seguido de 20,5% (40) que tienen la condición civil de casados(as), 16,4% (32) manifestaron ser viudos(as), 11,3% (22) expresaron encontrarse solteros(as); y en inferior distribución porcentual, 9,7% (19) señalaron que tienen la condición civil de separados(as).

Al evaluar el grado de escolaridad de los participantes de la investigación, se halló que un porcentaje mayoritario de 33,9% (66) manifestaron que tienen secundaria completa, seguido de 16,4% (32) que refirieron tener estudios superiores incompletos, 13,8% (27) que no llegaron a concluir el nivel secundario, 12,8% (25) señalaron que concluyeron sus estudios universitarios, 8,7% (17) estudiaron hasta el nivel primario completo, 7,7% (15) no pudieron culminar sus estudios primarios; y en menor proporción, 6,7% (13) expresaron no tener ningún nivel de estudios.

Continuando con el análisis, se identificó que 47,7% (93) de personas encuestadas refirieron ser católicos, 35,9% (70) fueron evangélicos, 7,2% (14) manifestaron ser mormones y 9,2% (18) señalaron que profesan otras religiones. En cuanto a la ocupación de los encuestados, un porcentaje mayoritario de 33,3% (65) fueron amas de casa, seguido de 26,7% (52) que refirieron laborar de manera independiente; 17,4% (34) tienen la condición de jubilados(as); 14,4% (28) manifestaron que tienen un trabajo dependiente; y una proporción minoritaria de 8,2% (16) expresaron que son estudiantes.

Tabla 3. Datos informativos de los pacientes del servicio de Medicina, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.

Datos informativos	n = 195	
	fi	%
Tenencia de seguro integral de salud		
Si	157	80,5
No	38	19,5
Tipo de ingreso al servicio:		
Emergencia	88	45,1
Consultorio externo	48	24,6
Referencia de otro establecimiento	59	30,3
Tiempo de hospitalización:		
Menos de 3 días	65	33,3
De 3 a 7 días	96	49,2
Más de 7 días	34	17,5
Condición del paciente:		
Estable	83	42,6
Recuperado	98	50,3
Complicado	14	7,1

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7).

En esta tabla se consigna el análisis de los datos informativos de los pacientes del servicio de Medicina, donde se aprecia que un porcentaje mayoritario de 80,5% (157) de encuestados contaron con seguro integral de salud y 19,5% (38) no tuvieron seguro; evidenciándose además que 45,1% (88) fueron hospitalizados por el servicio de emergencia, 30,3% (59) fueron referidos de otros establecimientos de salud de menor complejidad, y en menor distribución porcentual, 24,6% (48) ingresaron por consultorio externo. En cuanto al tiempo de hospitalización, 49,2% (96) de pacientes evaluados tenían de 3 a 7 días de hospitalizados, 33,3% (65) llevaban menos de 3 días de hospitalización y 17,5% (34) estuvieron hospitalizados más de 7 días en el servicio de Medicina. Finalmente, en relación con la condición del paciente, se evidenció que 50,3% (98) de pacientes encuestados refirieron estar recuperados, 42,6% (83) estuvieron estables y una menor proporción de 7,1% (14) presentaron complicaciones en su estado de salud durante su estancia hospitalaria.

4.1.2. CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES

Tabla 4. Dimensiones del nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de pacientes del servicio de Medicina, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.

Nivel Calidad de Atención Dimensiones	n = 195	
	fi	%
Dimensión técnica – científica.		
Buena	50	25,6
Regular	119	61,0
Mala	26	14,4
Dimensión entorno físico.		
Buena	59	30,3
Regular	113	57,9
Mala	23	11,8
Dimensión relaciones interpersonales.		
Buena	69	35,4
Regular	108	55,4
Mala	18	9,2

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7).

En esta tabla se presenta los resultados de las dimensiones del nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina, donde identificó que en relación a la calidad de atención en la dimensión técnica científica, 61,0% (119) de pacientes encuestados percibieron que la atención que brindan los internos de Enfermería fue regular, 25,6% (50) valoraron la atención de los internos de Enfermería como buena y 14,4% (26) consideraron que los internos de Enfermería brindan una mala atención en el servicio de Medicina.

En cuanto al nivel de calidad de atención en la dimensión entorno físico, se encontró que un porcentaje mayoritario de 57,9% (113) de encuestados señalaron que los internos de Enfermería brindan una regular atención, 30,3% (59) percibieron que la atención que proporcionan los internos en el servicio es buena, y solo un 11,8% (23) valoraron la atención de los internos de Enfermería como mala.

Y finalmente, respecto al nivel de calidad de atención en la dimensión relaciones interpersonales, se evidenció que 55,4% (108) de pacientes encuestados percibieron que los internos de Enfermería brindan una regular atención en el servicio de Medicina, 35,4% (69) señalaron que la atención otorgada por los internos del área de Enfermería fue predominantemente buena; y 9,2% (18) consideraron que los internos de Enfermería brindan una mala atención a los pacientes en esta unidad hospitalaria.

Tabla 5. Nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.

Nivel Calidad de atención	Fi	%
Buena	60	30,7
Regular	114	58,5
Mala	21	10,8
Total	195	100,0

Fuente. Base de datos informe de investigación (Anexo 7).

Respecto al nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de

Medicina se encontró que un porcentaje mayoritario de 58,5% (114) percibieron que los internos de Enfermería brinda una regular atención en este servicio, seguido de una proporción de 30,7% (60) que valoraron la atención de los internos de Enfermería como buena y en menor distribución porcentual, 10,8% (21) consideraron que la calidad de atención que brindan los internos de Enfermería en el ámbito de estudio es mala.

4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 6. Nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según grupo etéreo, Hospital, Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.

Grupo Etéreo	Percepción de pacientes						Total	X ²	P (valor)
	Nivel de calidad de Atención Internos de Enfermería								
	Mala		Regular		Buena				
	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
Joven	9	4,6	20	10,3	9	4,6	38	19,5	
Adulto	10	5,1	56	28,7	30	15,4	96	49,2	10,342
Adulto Mayor	2	1,1	38	19,5	21	10,7	61	31,3	0,035
TOTAL	21	10,8	114	58,5	60	30,7	195	100,0	

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7)

Al analizar inferencialmente el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes según grupo etéreo, los resultados del contraste de hipótesis evidenciaron un $X^2 = 10,342$ con 4 grados de libertad y un nivel de significancia $p = 0,035$; demostrando que con un margen de error estadístico de 3,5% es factible rechazar la hipótesis nula, concluyendo que existen diferencias estadísticas en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes según grupo etéreo, corroborando que los pacientes adultos mayores perciben una mejor calidad de atención por parte de los internos de Enfermería que los pacientes jóvenes.

;

Tabla 7. Nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según sexo, Hospital, Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.

Sexo	Percepción de pacientes Nivel de calidad de Atención Internos de Enfermería						Total		X ²	P (valor)
	Mala		Regular		Buena		Fi	%		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%				
Masculino	11	5,7	61	31,3	21	10,7	93	47,7	5,606	0,061
Femenino	10	5,1	53	27,2	39	20,0	102	52,3		
TOTAL	21	10,8	114	58,5	60	30,7	195	100,0		

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7)

Al analizar estadísticamente el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes según sexo, los resultados de la prueba de hipótesis mostraron un $X^2 = 5,606$ con 2 grados de libertad y un nivel de significancia $p = 0,061$; que evidencia que no se puede rechazar la hipótesis nula, por ende se establece que no existen diferencias estadísticas en el nivel de calidad de atención que brinda los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes según sexo.

Tabla 8. Nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según lugar de procedencia, Hospital, Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.

Lugar de procedencia	Percepción de pacientes Nivel de calidad de Atención Internos de Enfermería						Total		X ²	P (valor)
	Mala		Regular		Buena		Fi	%		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%				
Urbano	4	2,1	60	30,8	34	17,4	98	50,3	13,762	0,008
Rural	10	5,1	23	11,8	8	4,1	40	20,5		
Urbano Marginal	7	3,6	31	15,9	18	9,2	57	29,2		
TOTAL	21	10,8	114	58,5	60	30,7	195	100,0		

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7)

Al evaluar inferencialmente el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes según lugar

de procedencia, los resultados del contraste de hipótesis arrojaron un $X^2 = 13,762$ con 4 grados de libertad y un valor de significancia $p = 0,035$; evidenciando que con un margen de error estadístico del 0,8% se rechaza la hipótesis nula aceptándose que existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel de calidad de atención de los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes según lugar de procedencia, evidenciando que los pacientes de zonas urbanas perciben una mejor calidad de atención por parte de los internos de Enfermería que los pacientes de zonas rurales y urbanos marginales.

Tabla 9. Nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según grado de escolaridad, Hospital, Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.

Grado de escolaridad	Percepción de pacientes						Total	X ²	P (valor)	
	Nivel de calidad de Atención Internos de Enfermería									
	Mala		Regular		Buena					
	Fi	%	Fi	%	Fi	%				
Sin estudios	4	2,1	6	3,1	3	1,5	13	6,7	21,991	0,038
Primaria incompleta	3	1,5	8	4,1	4	2,1	15	7,7		
Primaria completa	4	2,1	10	5,1	3	1,5	17	8,7		
Secundaria incompleta	3	1,5	14	7,2	10	5,1	27	13,8		
Secundaria completa	3	1,5	47	24,1	16	8,2	66	33,9		
Superior incompleta	2	1,0	19	9,7	11	5,6	32	16,4		
Superior completa	2	1,0	10	5,1	13	6,7	25	12,8		
TOTAL	21	10,8	114	58,5	60	30,7	195	100,0		

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7)

Al analizar estadísticamente el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes en estudio según grado de escolaridad, se identificó que los resultados de la prueba de

hipótesis evidenciaron un $X^2 = 21,991$ con 12 grados de libertad y un valor $p = 0,035$; que demuestra que con una probabilidad de error estadístico de 3,8% se puede rechazar la hipótesis nula aceptándose que existen diferencias significativas en el nivel de calidad de atención de los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según grado de escolaridad, demostrando que los pacientes que tuvieron altos grados de escolaridad percibieron una mejor calidad de atención por parte de los internos de Enfermería que los pacientes con bajo nivel de escolaridad.

Tabla 10. Nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según tenencia de seguro de salud, Hospital, Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.

Tenencia seguro de salud	Percepción de pacientes						Total	X ²	P (valor)	
	Nivel de calidad de Atención Internos de Enfermería									
	Mala		Regular		Buena					
	Fi	%	Fi	%	Fi	%				
Si	13	6,7	95	48,7	49	25,1	157	80,5	5,263	0,072
No	8	4,1	19	9,8	11	5,6	38	19,5		
TOTAL	21	10,8	114	58,5	60	30,7	195	100,0		

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7)

Al evaluar inferencialmente el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes según tenencia de seguro de salud, los resultados del contraste de hipótesis estadísticas evidencia un $X^2 = 5,263$ con 2 grados de libertad y un valor $p = 0,061$; que demuestra que no se puede rechazar la hipótesis nula; por tanto se concluye estableciendo que no existen diferencias estadísticas en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según tenencia de seguro de salud.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

Este trabajo de investigación surgió de la premisa formulada por Hagei⁶ al establecer que el internado hospitalario constituye la etapa donde los estudiantes de Enfermería consolidan su preparación profesional adquiriendo las competencias cognitivas y procedimentales necesarias para brindar una atención de calidad en el ámbito asistencial que repercute en la percepción de los pacientes sobre los cuidados brindados durante su estancia hospitalaria.

Por consiguiente, en esta tesis se propuso identificar la calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán, demostrándose con la aplicación del Chi Cuadra para una muestra que una proporción de 58,5% de pacientes hospitalizados percibieron que la calidad de atención que brindan los internos de Enfermería es de nivel regular, siendo este resultado predominante desde la perspectiva inferencial [$X^2 = 67,11$; $p = 0,000$]; aceptándose la hipótesis de investigación en los resultados de este informe.

Estos hallazgos son concordantes con los principios establecidos en la Teoría de la Calidad de Atención de Donabedian referido por Llinás²⁸ donde establece que la calidad de atención en salud representa el conjunto de actividades que se realizan en el contexto sanitario para conseguir la máxima satisfacción del paciente con un mínimo de riesgos para su estado de salud, resaltando que esto debe enfocarse en la evaluación de tres aspectos claves: el componente técnico científico, entorno físico y relaciones interpersonales; siendo esto considerado en el presente estudio pues la evaluación de la calidad de atención de los internos de Enfermería se realizó en base a la percepción de los pacientes sobre el desempeño de los internos en estos tres componentes de la atención sanitaria como medio de valoración de la

aplicación de sus destrezas cognitivas y procedimentales en el ámbito asistencial para contribuir a la consolidación de su formación profesional.

En este contexto es reseñable la semejanza de los hallazgos del presente estudio con los reportados por Sánchez y Tello²⁴ en su trabajo de investigación donde evidenciaron que 96,0% de pacientes valoraron la calidad de atención de los internos de Enfermería como regular y el resto se distribuye en una buena calidad de atención, corroborando que los pacientes tienden a tener una percepción favorable sobre el desempeño de los internos en los ambientes de hospitalización.

En otro estudio con resultados análogos a nuestros hallazgos Pacori y Huancapaza²¹ evidenciaron que 61,0% de pacientes percibieron que los internos de Enfermería les proporcionaron una regular calidad de atención durante su estancia hospitalaria, manifestando que un porcentaje importante de internos de Enfermería evidencian tener las destrezas necesarias para brindarles un cuidado adecuado, siendo afines a los reportes de esta tesis.

Torres²⁵ también pudo identificar que la atención de los internos de Enfermería es valorada como regular en los ambientes de hospitalización, resaltando la importancia de capacitar a los internos en los aspectos teóricos y científicos que les permitan mejorar la calidad de atención a los pacientes hospitalizados para conseguir su completa satisfacción con los cuidados brindados en el contexto sanitario.

No obstante, Ponte¹⁹ encontrados resultados que difieren con los datos presentados en este estudio debido a que en su investigación pudo encontrar que la mayoría de pacientes percibieron que los internos de Enfermería les brindaron una buena atención durante su periodo hospitalización que fue considerado un factor protector para el restablecimiento de su salud física y emocional.

Alvarado²² también encontró hallazgos contrarios a los de esta investigación pues identificó que la mayoría de internos presentaron conocimientos altos sobre el cuidado de pacientes hospitalizados que repercutió positivamente en la percepción de los pacientes, destacando que

la formación adquirida durante la formación universitaria influye en su desempeño en los servicios de hospitalización.

Oyarce¹⁴ también identificó que la mayoría de pacientes hospitalizados tuvieron una percepción medianamente favorable sobre la atención de los internos de Enfermería, resaltando que el cuidado que brinda este grupo estudiantil debe ser holística para conseguir la mayor satisfacción de los pacientes en las tres dimensiones de la atención sanitaria: técnica – científica, entorno físico y relaciones interpersonales, siendo congruente con los datos presentados en este estudio.

Continuando con el análisis, los resultados de este estudio también permitieron demostrar que hubo diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes según grupo etáreo ($p = 0,035$); lugar de procedencia ($p = 0,008$) y grado de escolaridad ($p = 0,038$).

Estos resultados son concordantes con los hallados por Matos⁴ quién identificó que a medida que se incrementa la edad de los pacientes estos tienden a dar un significado particular a la atención que reciben por parte del personal de Enfermería señalando que los pacientes que tienen mayor edad tienen mayores necesidades que las pacientes jóvenes, teniendo mayor propensión a valorar mejor la atención que les brinda si ello cubre sus necesidades sanitarias, como se pudo evidenciar en nuestros resultados.

Por su parte Calderón³⁵ concordó establecer que el lugar de procedencia y el grado de escolaridad de los pacientes son factores que influyen en la percepción que los pacientes puedan tener sobre la calidad de atención en los servicios de hospitalización, mencionando que los pacientes de bajos niveles educativos y procedentes de zonas rurales son los que mayormente valoran de manera negativa la atención que reciben de los pacientes, dado que muchas veces perciben que no la atención que le brindan no es la adecuada o en su defecto consideran que se les brinda una mejor atención a la personas de la ciudad que a ellos, esto también se demostró en nuestros resultados.

Sánchez y Tello²⁴ también obtuvieron resultados que se asemejan a los hallazgos del presente estudio, pues identificaron que el grado de escolaridad, lugar de procedencia y grupo étnico son las principales que influyen en la percepción de los pacientes respecto a los cuidados que les brindan durante su estancia hospitalaria, destacando la importancia de considerar estas variables en el desarrollo de políticas de mejora de la calidad de atención en salud con enfoque intercultural.

En este contexto se destaca como fortalezas de este trabajo de investigación que se considera como muestra de estudio a un porcentaje estadísticamente representativo de la población de análisis, cumpliéndose con criterios de rigor metodológico en la selección de pacientes participantes de la recolección de datos, quienes a su vez fueron entrevistados con un instrumento que fue validado por jueces expertos con trayectoria laboral reconocida en la administración de servicios de salud y gestión de la calidad en el ámbito asistencial, presentando además un alto valor de confiabilidad que garantizó una óptima medición de la variable y la representatividad de los datos presentados en esta investigación.

Por otra parte se reconoce que medir la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención es un asunto muy heterogéneo y complejo, reconociéndose que se tuvo limitaciones en la discusión de resultados porque no se contó con antecedentes específicos sobre la calidad de atención de los internos de Enfermería en los ambientes de hospitalización por ser un tema poco abordado en los artículos de investigación, también se reconoce que se podía haber incluido el análisis de otras variables como la valoración del desempeño cognitivo, actitudinal y procedimental en la atención de los pacientes que puede ser considerados en futuros estudios.

En cuanto a la validez externa se resalta que los resultados de esta investigación son válidos solo para la muestra en estudio sugiriéndose que se continúen desarrollando investigaciones relacionadas a esta problemática que permitan profundizar el análisis de esta problemática y promover la implementación de estrategias encaminadas a fortalecer la calidad de atención de los internos de Enfermería y mejorar la percepción de los pacientes sobre

los cuidados brindados por este grupo poblacional en los servicios de hospitalización.

Finalmente se recomienda que se debe continuar fortaleciendo las capacidades de los internos de Enfermería en la atención de los pacientes hospitalizados mediante el desarrollo de talleres de inducción antes del inicio de las prácticas del internado y de talleres de capacitación periódicos durante la realización del mismo para fortalecer su desempeño cognitivo y procedimental en el cuidado de los pacientes para que estos tengan una percepción favorables sobre la calidad de atención asistencial en los servicios de hospitalización de las instituciones sanitarias de nuestro país.

CONCLUSIONES

1. La calidad de atención que brindan los internos de Enfermería, según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, fue de nivel regular; evidenciando la necesidad de fortalecer las competencias de los internos en la atención de los pacientes hospitalizados.
2. La calidad de atención que brindan los internos de Enfermería en la dimensión técnica – científica, según percepción de los pacientes en estudio, fue de nivel regular; se aceptó la hipótesis de investigación en esta dimensión.
3. La calidad de atención que brindan los internos de Enfermería en la dimensión entorno físico, según percepción de los pacientes en estudio, fue de nivel regular, se aceptó la hipótesis de investigación en esta dimensión.
4. La calidad de atención que brindan los internos de Enfermería en la dimensión relaciones interpersonales, según percepción de los pacientes en estudio, fue de nivel regular; se aceptó la hipótesis de investigación en esta dimensión.
5. Se encontraron diferencias significativas en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería, desde la percepción de los pacientes del servicio de Medicina, según grupo étnico, sexo y grado de escolaridad.

RECOMENDACIONES

A los tesisistas de la Universidad de Huánuco:

- Continuar desarrollando estudios sobre la calidad de atención de los internos de Enfermería en las entidades hospitalaria para desarrollar estrategias que fortalezcan su desempeño en el ámbito asistencial
- Desarrollar investigaciones cuasi experimentales donde se evalúe la efectividad de los talleres de inducción en la mejora del desempeño de los internos de Enfermería en la atención de los pacientes hospitalizados.

Al Colegio de Enfermeros de Huánuco

- Realizar congresos, cursos y talleres de capacitación dirigidos a estudiantes e internos de Enfermería sobre la atención de pacientes hospitalizados para que mejoren su desempeño en el contexto asistencial

Al Programa Académico de Enfermería de la UDH.

- Promover que las docentes coordinadoras del internado realicen un monitoreo constante del desempeño de los internos de Enfermería durante el internado para identificar sus debilidades en la atención de los pacientes y desarrollar estrategias de mejora de su desempeño asistencial.
- Fortalecer las capacidades de los internos de Enfermería en la atención de los pacientes hospitalizados, desarrollando sus competencias para que puedan brindar una atención de calidad a los pacientes en las dimensiones técnica científica, entorno físico y relaciones interpersonales.

A la jefatura de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán:

- Poner a disposición de los internos de Enfermería el reglamento de las funciones que deben realizar en los servicios de hospitalización para brindar una mejor calidad atención a los pacientes hospitalizados.
- Promover la realización de talleres de inducción y capacitación para fortalecer el desempeño de los internos de Enfermería en la atención y cuidados de los pacientes durante su estancia hospitalaria.
- Capacitar a los internos de Enfermería en cada uno de los componentes de la atención sanitaria (técnica científica, entorno físico y relaciones interpersonales) para que puedan brindar una mejor calidad de atención a los pacientes hospitalizados.

A los profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán:

- Incentivar que los internos de Enfermería participen activamente en la atención de los pacientes hospitalizados, orientándolos para que mejoren sus competencias y brinden una buena calidad de atención en el servicio.
- Promover la implementación de protocolos de atención en los servicios donde se involucre a los internos de Enfermería en la mejora de la calidad de atención asistencial a los pacientes hospitalizados.

A los internos de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

- Capacitarse constantemente para actualizar sus conocimientos en los cuidados de los pacientes hospitalizados ya que es una estrategia esencial en la mejora de la calidad de atención en los servicios de hospitalización.
- Mantener una buena relación interpersonal con los pacientes, educarles y brindarles las condiciones de confort necesarias para que puedan colaborar en su tratamiento y restablecimiento de su estado de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. García S, Vannuchi M, Garanhani M, Sordi M. Internado de Enfermería: conquistas y desafíos en la formación del enfermero. *Trab. Educ. Saúde* [Internet] 2018; 16(1): 319 – 336. [Citado 2019 junio 22] Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462018000100319&lng=en&nrm=iso
2. Gorriti C, Rodríguez Y, Evangelista N. Experiencias de estudiantes de enfermería en el cuidado de sí durante el proceso de formación en una universidad privada en Chimbote, Perú. *Esc Anna Nery* [Internet] 2016; 20(1): 17 – 24. [Citado 2019 junio 22] Disponible en: <https://www.scielo.br/pdf/ean/v20n1/1414-8145-ean-20-01-0017.pdf>
3. Hagei J. Percepción de pacientes y familiares sobre el cuidado que brinda el interno de enfermería de la UNMSM en los Servicios Generales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2008. [Internet] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/496>
4. Vega Y, Borre Y. Calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y Enfermería XX* [Internet] 2016; 1 (3): 81 – 94 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es&nrm=iso
5. Miranda K, Rodríguez Y, Cajachagua M. Proceso de Atención de Enfermería como instrumento del cuidado, significado para estudiantes de último curso. *Revista Enfermería universitaria* [Internet] 2019; 16 (4): 374 – 389 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632019000400374&lng=es
6. Matos J. Competencias sociales que poseen los internos de Enfermería de una universidad pública de Lima [Internet] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5890/Matos_oa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Ortiz M, Palacios E, Garay G. La educación en servicio y mejora del desempeño de enfermeros de un Hospital de Huánuco. *Rev Peru Cienc Salud*. [Internet] 2019; 1(1): 36 – 44. [Consultado 2019 mayo 5]. Disponible en: <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/5>
8. Tessa R. Dificultades percibidas por los estudiantes de Enfermería en su inserción a la práctica clínica de Enfermería Medicoquirúrgica. *Rev. Iberoam. Educ. Investi. Enferm.* [Internet] 2014; 4(4):35 – 43. [Consultado 2019 mayo 5]. Disponible en:

<https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/137/dificultades-percibidas-por-los-estudiantes-de-enfermeria-en-su-insercion-a-la-practica-clinica-de-enfermeria-medicoquirurgica/>

9. Campiño S, Duque P, Cardozo V. Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por estudiantes de Enfermería. *Rev. Univ. Salud.* [Internet] 2019;21(3):215-225 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n3/2389-7066-reus-21-03-215.pdf>
10. Dávila S, Gonzales T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva del paciente: variables asociadas. [Internet] Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2017. [Citado 2019 junio 22] Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/186/DAVILA-GONZALES-1-Trabajo-Percepci%C3%B3n.pdf?sequence=1>
11. Jiménez M, Fuentes N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá* [Internet] 2018; 5(2): 219 – 245 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/319>
12. Olivetto A, Becerra M, Silva L, Lozoyo M, González S. Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de hospitalización. *Revista Lux Médica.* [Internet] 2019; 40(1): 73 – 80 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: [https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/download/1707/1595/](https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/download/1707/1595/5/)
13. Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Revista Ciencia y Cuidado.* [Internet] 2019; 16(2): 108 – 119 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <https://doi.org/10.22463/17949831.1615>
14. Oyarce S. Percepción del adulto mayor sobre el cuidado que brindan los estudiantes de la Facultad de Enfermería. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. [Internet] Chachapoyas: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo; 2015 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/147>
15. Medina M, Esquicha A. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. *Rev Enferm Herediana.* [Internet] 2016; 6(2):96 – 106. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/1798>
16. Jaque A. Percepción del profesional de enfermería sobre el desempeño por competencias de los internos. Hospital San Juan de Dios. Caraz, 2017. [Internet]. Caraz: Universidad San Pedro; 2018. [Consultado 2019

- junio 25] Disponible en:
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/8880>
17. Carrillo J, More M. Competencias de los internos de Enfermería de la Universidad Nacional de Tumbes en las prácticas preprofesionales. Hospital Regional Jamo II-2. 2016. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2016. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/59>
 18. Lozano S, Palomino H, Verde L. Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco –2018. [Internet] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2018. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3675>
 19. Ponte E. Cuidado humanizado de enfermería desde la percepción del Interno de Enfermería, Hospital Víctor Ramos Guardia. [Internet] Huaraz: Universidad Privada San Pedro; 2017. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4457/Tesis_55108.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 20. Ruiz M, Ortiz M, Espinoza W, Garay G, Palacios E. Educación continua y fortalecimiento del desempeño del rol comunitario de enfermeros serumistas. Socialium, revista científica de Ciencias Sociales. [Internet] 2020; 4(2): 29 – 46. [Consultado 2019 mayo 5]. Disponible en: <http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/667>
 21. Pacori M, Huancapaza R. Desempeño de las internas(os) de Enfermería en los diferentes servicios asistenciales y su nivel de relación con la satisfacción de los usuarios del Hospital Carlos Monge Medrano. [Internet] Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2016 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/680>
 22. Alvarado A. El cuidado humanizado de internos e internas de Enfermería: una expresión de calidad en el Hospital Teófilo Dávila de Machala. [Internet]. Ecuador: Universidad de Loja; 2017. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18955>
 23. Barzola B, Vilota L. Vocación de estudiantes de Enfermería relacionado con su desempeño en el cuidado del individuo, Universidad de Guayaquil. Escuela de Enfermería. [Internet] Ecuador: Universidad de Guayaquil; 2014. 2016 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/8743>

24. Sánchez S, Tello M. Calidad de cuidado de las internas de enfermería y nivel de satisfacción de padres de niños hospitalizados [Internet]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15947>
25. Torres W. Percepción de las enfermeras sobre el cuidado que brindan los internos de Enfermería Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Barrios Altos Mayo. [Internet] Lima: Universidad Privada San Juan Bautista; 2018. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1857>
26. Flores J. Percepción de pacientes sobre la calidad de cuidados que brinda la enfermera en los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Hermilio Valdizán. [Internet] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2015. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/739>
27. Fernández A, Tiburcio L, Vásquez F. Calidad de atención y la satisfacción de usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2014. [Internet] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2015. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/128>
28. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte. Barranquilla [Internet] 2010; 26(1): 143 – 154 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
29. Cabello E. Calidad de la atención médica ¿paciente o cliente? Revista Médica Herediana. [Internet] 2001; 12(3): 96 – 99 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es
30. Elers Y, Gilbert M. Relación enfermera-paciente una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería [Internet] 2016; 32(4): 126 – 136 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n4/enf19416.pdf>
31. Ramírez P, Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente Revista Enfermería universitaria [Internet] 2015; 12(3): 134 – 143 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000300134&lng=es
32. González Y. La enfermera experta y las relaciones interpersonales. Revista Aquichán. [Internet] 2007; 7(2): 130 – 138 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/741/74107205.pdf>

33. Reina N. El proceso de Enfermería: instrumento para el cuidado. Revista Umbral Científico. [Internet] 2010; 17(1): 18 – 23 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/304/30421294003.pdf>
34. Reyes J, Jara P, Merino J. Adherencia de las enfermeras/os a utilizar un modelo teórico como base de la valoración de Enfermería. Revista Ciencia y Enfermería [Internet] 2007; 13(1): 45 – 57 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532007000100006&lng=es
35. Calderón C. Percepción de la enfermera sobre el desempeño del interno de Enfermería, Hospital Provincial Docente, Lambayeque. [Internet] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2012. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/422>
36. Latrach C, Febré N, Demandes I, Araneda J, González I. Importancia de las competencias en la formación de Enfermería. Aquichan. [Internet] 2011; 11(3): 305 – 315. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972011000300006&lng=en
37. Rosales J. Percepción y Experiencia. Revista Episteme. [Internet] 2015; 35(2): 21 – 36. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-43242015000200002&lng=es&tlng=es
38. Martínez C. Percepción de la calidad y la importancia de sus componentes en la formación universitaria de kinesiología. Revista Educación Médica Superior. [Internet] 2015; 29(3). [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412015000300006&lng=es.
39. Silva J, Ramón S, Vergaray S, Palacios V, Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de Enfermería en un hospital público. Enfermería universitaria [Internet] 2015; 12(2): 80 – 87. [Citado 2019 junio 22] Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000200080&lng=es&nrm=iso
40. Forellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia. [Internet] 2014; 30(2): 179 – 183 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=e
41. Lizana K. Calidad de la atención de Enfermería en el servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

- [Internet] Lima: Universidad San Martín de Porres; 2019. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5664>
42. Morocco E. Calidad de atención de Enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. Puno, 2017. [Internet] Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2018. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7883>
 43. Carhuajulca C, Chirinos D, Escudero M. Calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería según percepción de los pacientes en los servicios de Medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2013. [Internet] Callao: Universidad Nacional del Callao; 2013. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1699>
 44. Arteaga N. Aprender el cuidar – cuidado para el paciente en situación de Emergencia desde la perspectiva de la interna(o) de Enfermería. [Internet] Trujillo; 2011: Universidad Nacional de Trujillo. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5440>
 45. Meléndez D. Empatía en internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima 2019. [Internet] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3047>
 46. Arteta L, Palacio K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia Rev. Salud Pública. [Internet] 2018; 20(5): 629 – 636. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
 47. Zamora C. Percepción de internos de enfermería sobre el cuidado humanizado del docente. Revista de Investigación y Casos en Salud [Internet] 2018; 3(1): 26 – 32. [Citado 2019 junio 22] Disponible en: <https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/65>.
 48. Zapata P. Percepción de la calidad de atención de Enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel. [Internet] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener 2019. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3046/TE SIS%20Zapata%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3046/TE%20SIS%20Zapata%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
 49. Echevarría S. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. Revista Cuidado y Salud [Internet] 2017; 3(1): 239 – 248. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1421

50. León R. Relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras y los pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019 [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2018. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41895/Leon_ERL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
51. Arenas M. Calidad del cuidado enfermero en la dimensión interpersonal del paciente hospitalizado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Rev Per Obst Enf [Internet] 2011; 7(2): 69 – 81. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en:
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/viewFile/662/515>
52. Barrientos L, Escalante E. Satisfacción del interno(a) con la carrera de Enfermería y su relación con el desempeño según el profesional de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho - 2014 [Internet] Ayacucho: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga; 2015. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en:
<http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/879>

ANEXOS

Anexo N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título del estudio: “CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDAN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO – 2019”.						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores Variable dependiente: Calidad de atención de internos de Enfermería			
			Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición
¿Cuál es el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán - Huánuco 2019?	identificar el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán - Huánuco 2019.	<p>Hi: La calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es regular.</p> <p>Ho: La calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es baja.</p> <p>Ho: La calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es alta.</p>	Técnica científica	<p>Buena: 10 – 14 puntos</p> <p>Regular: 5 – 9 puntos</p> <p>Mala: 0 – 4 punto</p>	<ol style="list-style-type: none"> ¿ El interno de Enfermería le explica detalladamente cada uno de los procedimientos que realiza en el cuidado de su salud El interno de Enfermería le brinda información sobre las medidas de tratamiento y control de su enfermedad El interno de Enfermería le informa sobre las normas del servicio (horario de visita, alimentación, dormir, etc.) en su estancia hospitalaria. El interno de Enfermería controla tus funciones vitales (pulso, respiración, presión arterial, etc.) en cada turno de atención. El interno de Enfermería se preocupa por tener los materiales y equipos necesarios para brindar los 	Ordinal

					<p>cuidados de Enfermería a los pacientes</p> <p>6. El interno de Enfermería brinda confort y comodidad a cada uno de los pacientes hospitalizados.</p> <p>7. El interno de Enfermería responde las preguntas que usted le realiza con palabras sencillas y fáciles de comprender?</p>	
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención que brindan los internos de enfermería en la dimensión técnico-científica según percepción en los pacientes en estudio?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>describir el nivel de calidad de atención que brindan los internos de enfermería en la dimensión técnico-científica según percepción en los pacientes en estudio</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>Hi₁: Existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según grupo étnico.</p> <p>Ho₁: No existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según grupo étnico.</p>	Entorno físico	<p>Buena: 9 – 12 puntos</p> <p>Regular: 5 – 8 puntos</p> <p>Mala: 0 – 4 punto</p>	<p>8. ¿El interno de Enfermería respeta la privacidad e intimidad del paciente cuando brinda los cuidados de Enfermería</p> <p>9. El interno de Enfermería se preocupa porque los ambientes de hospitalización se encuentren en óptimas condiciones.</p> <p>10. El interno de Enfermería se preocupa porque el ambiente de los pacientes tenga una adecuada ventilación e iluminación para brindar los cuidados de Enfermería.</p> <p>11. El interno de Enfermería se preocupa porque los ambientes del servicio se encuentren limpios y ordenados.</p> <p>12. El interno de Enfermería se preocupa porque el paciente puede descansar cómodamente</p> <p>13. El interno de Enfermería se preocupa por la higiene y bienestar personal del paciente durante su hospitalización.</p>	Ordinal

<p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención que brindan los internos de enfermería en la dimensión entorno físico según percepción en los pacientes en estudio?</p>	<p>Analizar el nivel de calidad de atención que brindan los internos de enfermería en la dimensión entorno físico según percepción en los pacientes en estudio</p>	<p>Hi₂: Existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según sexo.</p> <p>Ho₂: No existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según género.</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>Buena: 10 – 14 puntos Regular: 5 – 9 puntos Mala: 0 – 4 punto</p>	<p>14. El Interno de Enfermería saluda respetuosamente cuando ingresa al ambiente de hospitalización</p> <p>15. El interno de Enfermería se preocupa por su estado de salud durante su estancia hospitalaria</p> <p>16. El interno de Enfermería conversa con los pacientes cuando se encuentran tristes o preocupados.</p> <p>17. El interno de Enfermería tiene paciencia y empatía cuando brinda los cuidados a los pacientes hospitalizados</p> <p>18. El interno de Enfermería trata con cortesía y amabilidad a los pacientes hospitalizados</p> <p>19. El interno de Enfermería escucha y atiende oportunamente a los pacientes cuando estos se quejan de alguna dolencia o malestar.</p> <p>20. El interno de Enfermería escucha con atención cuando conversan sobre su estado de salud.</p>	
<p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención que brindan los internos de enfermería en la dimensión relaciones interpersonales según percepción en los pacientes en estudio?</p>	<p>Identificar el nivel de calidad de atención que brindan los internos de enfermería en la dimensión relaciones interpersonales según percepción en los pacientes en estudio</p>	<p>Hi₃: Existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según lugar de procedencia.</p> <p>Ho₃: No existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según lugar de procedencia.</p>				

<p>¿Existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes en estudio según grupo étnico, sexo, lugar de procedencia, grado de escolaridad y tenencia de seguro de salud?</p>	<p>Determinar las diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería desde la percepción de los pacientes en estudio según grupo étnico, sexo, lugar de procedencia, grado de escolaridad y tenencia de seguro de salud.</p>	<p>Hi₄: Existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según grado de escolaridad.</p> <p>Ho₄: No existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según grado de escolaridad.</p>				
		<p>Ho₅: Existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según tenencia de seguro de salud.</p> <p>Ha₅: Existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según tenencia de seguro de salud.</p>				

Tipo de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Aspectos éticos	Estadística descriptiva e inferencial
<p>Según intervención: Observacional</p> <p>Según planificación del estudio: Prospectivo.</p> <p>Según número de mediciones: Transversal</p> <p>Según variables: Descriptivo</p> <p>Nivel del estudio Descriptivo</p> <p>Diseño del estudio Diseño descriptivo simple</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px 0;"> $n_1 \longrightarrow O_1$ </div> <p>Donde: n_1 = Muestra de pacientes del servicio de Medicina O_1 = Descripción de la calidad de atención de los internos de Enfermería</p>	<p>Población: La población estuvo constituida por todos los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano durante los meses de octubre a diciembre que según reportes obtenidos del registro diario de pacientes de este servicio fueron en total 394 pacientes.</p> <p>Muestra: La muestra fue de 195 pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina durante los meses de noviembre a diciembre del 2019.</p>	<p>técnicas: Entrevista</p> <p>instrumentos: Escala de percepción de calidad de atención del interno de Enfermería</p>	<p>Aplicación de consentimiento informado y principios de integridad científica</p>	<p>Estadística descriptiva: Se aplicaron medidas descriptivas de frecuencia y porcentajes en el análisis de la variable analizada en esta investigación.</p> <p>Estadística inferencial: Se realizó un análisis estadístico univariado aplicando los 5 pasos del proceso de ritual de significancia estadística aplicando el Chi Cuadrado para una muestra con un p valor < 0.05 como regla de decisión para aceptar las hipótesis planteadas en este estudio.</p>

Anexo N° 2

INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS GENERALES

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2019.”

INSTRUCCIONES. Estimado(a) Sr(a)(ita): Este cuestionario busca conocer las características generales de los pacientes del servicio de Medicina, por lo que se le solicita responder estas preguntas marcando un aspa (x) dentro de los paréntesis según las respuestas que usted considere pertinente.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

1. ¿Cuántos años tiene?

_____ Años

2. ¿Cuál es su género?:

a) Masculino ()

b) Femenino ()

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES:

3. ¿Cuál es su estado civil?

a) Soltero (a) ()

b) Casado (a) ()

c) Conviviente ()

d) Separado (a) ()

e) Viudo (a) ()

4. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

a) Sin estudios ()

b) Primaria ()

c) Secundaria ()

d) Superior ()

5. ¿Cuál es su ocupación?

a) Ama de casa ()

b) Jubilado ()

c) Estudiante ()

d) Trabajo dependiente ()

e) Trabajo independiente ()

III. DATOS INFORMATIVOS:

6. ¿Tiene usted seguro integral de salud (SIS)?

a) Si ()

b) No ()

7. ¿Cuál fue el tipo de ingreso a este servicio de hospitalización?

- a) Consultorio Externo ()
- b) Emergencia ()
- c) Referido de otra institución ()

8. ¿Cuál es la situación actual de su enfermedad?

- a) Estable ()
- b) Recuperado ()
- c) Complicado ()

**ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA
EL INTERNO DE ENFERMERÍA**

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2019.”

INSTRUCCIONES: Estimado Sr(a)(ita): Este instrumento busca conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brindan los internos de Enfermería en servicio de Medicina de esta institución; por lo que se presenta una serie de enunciados que usted deberá leer detenidamente y marcar un aspa (X) dentro de los casilleros según la respuesta que considere conveniente.

N°	ITEMS	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
I. DIMENSION TECNICA - CIENTIFICA				
1	El interno de Enfermería le explica detalladamente cada uno de los procedimientos que realiza en el cuidado de su salud			
2	El interno de Enfermería le brinda información sobre las medidas de tratamiento y control de su enfermedad			
3	El interno de Enfermería le informa sobre las normas del servicio (horario de visita, alimentación, dormir, etc.) en su estancia hospitalaria.			
4	El interno de Enfermería controla tus funciones vitales (pulso, respiración, presión arterial, etc.) en cada turno de atención.			
II. DIMENSION INTERPERSONAL				
5	El Interno de Enfermería saluda respetuosamente cuando ingresa al ambiente de hospitalización			
6	El interno de Enfermería se preocupa por su estado de salud durante su estancia hospitalaria			
7	El interno de Enfermería conversa con los pacientes cuando se encuentran tristes o preocupados.			

8	El interno de Enfermería tiene paciencia y empatía cuando brinda los cuidados a los pacientes hospitalizados			
9	El interno de Enfermería escucha y atiende oportunamente a los pacientes cuando estos se quejan de alguna dolencia o malestar.			
10	El interno de Enfermería escucha con atención cuando conversan sobre su estado de salud.			
III. DIMENSION ENTORNO				
11	El interno de Enfermería respeta la privacidad e intimidad del paciente cuando brinda los cuidados de Enfermería			
12	El interno de Enfermería se preocupa porque los ambientes de hospitalización se encuentren en óptimas condiciones.			
13	El interno de Enfermería se preocupa porque el ambiente de los pacientes tenga una adecuada ventilación e iluminación para brindar los cuidados de Enfermería.			
14	El interno de Enfermería se preocupa porque los ambientes del servicio se encuentren limpios y ordenados.			
15	El interno de Enfermería se preocupa porque el paciente puede descansar cómodamente			

Anexo N° 3

INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN

CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2019.”

INSTRUCCIONES. Estimado(a) Sr(a)(ita): Este cuestionario busca conocer las características generales de los pacientes del servicio de Medicina, por lo que se le solicita responder estas preguntas marcando un aspa (x) dentro de los paréntesis según las respuestas que usted considere pertinente.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

1. **¿A qué grupo etáreo perteneces?**
 - a) Joven (18 a 30 años) ()
 - b) Adulto (31 a 60 años) ()
 - c) Adulto mayor (más de 60 años) ()
2. **¿Cuál es su género?:**
 - a) Masculino ()
 - b) Femenino ()
3. **¿De qué zona procedes?:**
 - a) Urbana ()
 - b) Rural ()
 - c) Urbano marginal ()

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES:

4. **¿Cuál es su estado civil?**
 - a) Soltero (a) ()
 - b) Casado (a) ()
 - c) Conviviente ()
 - d) Separado (a) ()
 - e) Viudo (a) ()
5. **¿Cuál es su grado de escolaridad?**
 - a) Sin estudios ()
 - b) Primaria incompleta ()
 - c) Primaria completa ()
 - d) Secundaria incompleta ()
 - e) Secundaria completa ()
 - f) Superior incompleta ()
 - g) Superior completa ()
6. **¿Cuál es su religión?**
 - a) Católica ()
 - b) Evangélica ()
 - c) Mormón ()
 - d) Otras religiones ()

7. ¿Cuál es su ocupación?

- a) Ama de casa ()
- b) Jubilado ()
- c) Estudiante ()
- d) Trabajo dependiente ()
- e) Trabajo independiente ()

III. DATOS INFORMATIVOS:

8. ¿Tiene usted seguro integral de salud (SIS)?

- a) Si ()
- b) No ()

9. ¿Cuál fue el tipo de ingreso a este servicio de hospitalización?

- a) Consultorio Externo ()
- b) Emergencia ()
- c) Referido de otra institución ()

10. ¿Cuántos días de hospitalización tiene usted?

_____ años.

11. ¿Cuál es la situación actual de su enfermedad?

- a) Estable ()
- b) Recuperado ()
- c) Complicado ()

**ESCALA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
INTERNO DE ENFERMERÍA**

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Calidad de atención que brindan los internos de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2019.”

INSTRUCCIONES: Estimado Sr(a)(ita): Este instrumento busca conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brindan los internos de Enfermería en servicio de Medicina de esta institución; por lo que se presenta una serie de enunciados que usted deberá leer detenidamente y marcar un aspa (X) dentro de los casilleros según la respuesta que considere conveniente.

N°	ITEMS	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
I.	DIMENSION TECNICA - CIENTIFICA			
1	El interno de Enfermería le explica detalladamente cada uno de los procedimientos que realiza en el cuidado de su salud			
2	El interno de Enfermería le brinda información sobre las medidas de tratamiento y control de su enfermedad			
3	El interno de Enfermería le informa sobre las normas del servicio (horario de visita, alimentación, dormir, etc.) en su estancia hospitalaria.			
4	El interno de Enfermería controla tus funciones vitales (pulso, respiración, presión arterial, etc.) en cada turno de atención.			
5	El interno de Enfermería se preocupa por tener los materiales y equipos necesarios para brindar los cuidados de Enfermería a los pacientes			
6	El interno de Enfermería brinda confort y comodidad a cada uno de los pacientes hospitalizados.			
7	El interno de Enfermería responde las preguntas que usted le realiza con			

	palabras sencillas y fáciles de comprender.			
II.	DIMENSION ENTORNO FÍSICO			
8	El interno de Enfermería respeta la privacidad e intimidad del paciente cuando brinda los cuidados de Enfermería			
9	El interno de Enfermería se preocupa porque los ambientes de hospitalización se encuentren en óptimas condiciones.			
10	El interno de Enfermería se preocupa porque el ambiente de los pacientes tenga una adecuada ventilación e iluminación para brindar los cuidados de Enfermería.			
11	El interno de Enfermería se preocupa porque los ambientes del servicio se encuentren limpios y ordenados.			
12	El interno de Enfermería se preocupa porque el paciente puede descansar cómodamente			
13	El interno de Enfermería se preocupa por la higiene y bienestar personal del paciente durante su hospitalización			
III.	DIMENSION RELACIONES INTERPERSONALES			
14	El. Interno de Enfermería saluda respetuosamente cuando ingresa al ambiente de hospitalización			
15	El interno de Enfermería se preocupa por su estado de salud durante su estancia hospitalaria			
16	El interno de Enfermería conversa con los pacientes cuando se encuentran tristes o preocupados.			
17	El interno de Enfermería tiene paciencia y empatía cuando brinda los cuidados a los pacientes hospitalizados			

18	El interno de Enfermería trata con cortesía y amabilidad a los pacientes hospitalizados			
19	El interno de Enfermería escucha y atiende oportunamente a los pacientes cuando estos se quejan de alguna dolencia o malestar.			
20	El interno de Enfermería escucha con atención cuando conversan sobre su estado de salud.			

Anexo N° 4

CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wagner Iribarren Calderón

De profesión ENFERMERO, actualmente ejerciendo
el cargo de JEFE DE ENFERMEROS DE LA
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS por medio del

presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Luz Viviana Fretel Capcha, con DNI 47596770, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad Huánuco ; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO – 2019".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS GENERALES	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL INTERNO DE ENFERMERÍA	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr/Mg: Wagner Iribarren Calderón
DNI: 41400767
Especialidad del validador: CUIDADOS INTENSIVOS ADULTO



Wagner Iribarren Calderón
CER. 4111

Firma/sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JUBERT VIGILIO VILLEGAS.

De profesión Jr. INF., actualmente ejerciendo
 el cargo de JEFE DTO. ENFERMERIA.
 -----por medio del

presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Luz Viviana Fretel Capcha, con DNI 47596770, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad Huánuco ; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDAN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO - 2019".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERISTICAS GENERALES	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL INTERNO DE ENFERMERÍA	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr/Mg: Jr.
 DNI: 40759162
 Especialidad del validador: JUBERT VIGILIO V. INTENSIVISTA,

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
 Dirección Regional de Salud
 Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"
Jubert Vilgilio Villegas
 CEP: 41742
 JEFE DTO. ENFERMERIA
 Firma/sello



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Glades Liliana Rodríguez de Lombardi

De profesión nutricionista clínica, actualmente ejerciendo el cargo de Jefa de Área del Depto de Nutrición y Dietética

-----por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Luz Viviana Fretel Capcha, con DNI 47596770, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad Huánuco ; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDAN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO - 2019".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS GENERALES	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL INTERNO DE ENFERMERÍA	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr/Mg: Glades Liliana Rodríguez de Lombardi

DNI: 22404125

Especialidad del validador:

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
Ministerio Regional de Salud
Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"

Glades Liliana Rodríguez de Lombardi
Dra. Nut. G. Liliana Rodríguez de Lombardi
ESP. NUT. CLÍNICA
CNP 1108 - RNE 022

Firma/sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, David Barrueta Santillan

De profesión Lic. Enfermería, actualmente ejerciendo
 el cargo de Enfermero Asistencial Hospital II
Essalud. HCU por medio del

presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Luz Viviana Fretel Capcha, con DNI 47596770, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDAN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO – 2019".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERISTICAS GENERALES	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL INTERNO DE ENFERMERÍA	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr/Mg: David Barrueta Santillan
 DNI: 22418110
 Especialidad del validador: Lic. Enfermero


 LIC. DAVID BARRUETA SANTILLAN
 SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN
 HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN
 C. 123817
 David Barrueta Santillan



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ELSA BARRERO CANTALICIO

De profesión ENFERMERA, actualmente ejerciendo el cargo de DECANA UNIVERSITARIA

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Luz Viviana Fretel Capcha, con DNI 47596770, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad Huánuco ; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDAN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO – 2019".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERISTICAS GENERALES	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL INTERNO DE ENFERMERÍA	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr/Mg: BARRERO CANTALICIO ELSA

DNI: 6.001.3742

Especialidad del validador: ESTADÍSTICA

UDH PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

 Mg. Enf. Elsa Barrero Cantalicio
 DOCENTE UNIVERSITARIO
 INVESTIGADORA EN ESTADÍSTICA E INVESTIGACION

Firma/sello

Anexo N° 5

DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO

CARGO

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



Huánuco 09 de septiembre de 2019

OFICIO Múlt. N° 051-2019 - D/EAP - ENF – UDH

Señor:

DR. LUIS G. VASQUEZ REYES

DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE CONTIGENCIA HERMILIO VALDIZAN MEDRANO

Presente:

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que la alumna **LUZ VIVIANA FRETTEL CAPCHA**, del E.A.P. de **Enfermería** de la Universidad de Huánuco, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado **“CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN HUÁNUCO - 2019”**, por lo que solicitó autorización del campo clínico para la recolección de datos, ya que tendrá como muestra de estudio a todos los pacientes hospitalizados del servicio de medicina.

Esperando contar con su apoyo y comprensión, agradezco anticipadamente a Usted reiterándole las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



DRA. AMELIA V. LEIVA YARO
DIRECTORA DE LA E.A.P. DE ENFERMERÍA



Anexo N° 6

DOCUMENTO DE RESPUESTA DEL ÁMBITO DE ESTUDIO



2018 - 2027 Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"



Huánuco, 21 de Setiembre de 2019.

CARTA N° 099 -2019-GRH-DRS-HRHVMH-HCO-DE-UADI.

SI	HOSPITAL REGIONAL
HERMINIO VALDIZÁN MEDRANO	HUÁNUCO
UNIDAD DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN	SIS GED0
DOC N°	1648765
EXP N°	1087475
FOLIO N°	02

Srta. FRETTEL CAPCHA, Luz Viviana

Alumna de la E. A. P de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad de Huánuco
Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN para realizar proyecto de **INVESTIGACIÓN**.

REFERENCIA: SOLICITUD S/N CON FECHA 12 DE SETIEMBRE DE 2019 TD 7394
INFORME N° 216-2019-GRH-DRS-HRHVM-JEF-ENF

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y en respuesta al documento de la referencia, en la cual solicita Autorización para la ejecución del Trabajo de Investigación, y contando con la opinión favorable del Departamento de Enfermería, esta Dirección **AUTORIZA** la realización del trabajo de **INVESTIGACIÓN**, titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDADN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO - 2019", para cuyo efecto debe de coordinar con la Jefatura de Enfermería, a fin de que le brinde las facilidades del caso.-

Sin embargo es pertinente recomendar que del proceso de la investigación desarrollada, la información obtenida y los resultados alcanzados, deban ser de carácter **RESERVADO Y CONFIDENCIAL**, debiendo ser utilizado solo con fines estrictamente académicas, a responsabilidad única de la investigadora. Por otro lado se le recuerda que debe alcanzar una copia del trabajo desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia.

Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
Dirección Regional de Salud
Hospital Regional "Herminio Valdizán Medrano"
[Firma]
Med. LUIS G. VÁSQUEZ REYES
CMP. 38555 - RNE: 27796
DIRECTOR EJECUTIVO

LD
LGRV/SOCA/Edca.
C.C. Archivo
Interesado

www.hospitalvaldizanhco.gob.pe

Calle San Juan Bosco 220 Jancao la
Esperanza Huánuco - Perú
Telf. (06251) 2400

Anexo N° 7
BASE DE DATOS

N°	CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES											ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓ																			
	CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS			CARACTERÍSTICAS SOCIALES				DATOS INFORMATIVOS				TECNICA - CIENTÍFICA							ENTORNO FÍSICO					RELACIONES INTERPERSONALES							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	2	1	3	5	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2
2	2	2	2	2	3	1	1	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
3	2	1	1	3	7	2	5	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
4	1	2	3	1	1	1	4	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
5	3	1	2	3	5	4	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
6	1	2	1	2	6	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
7	2	1	1	4	5	2	5	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
8	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
9	3	1	1	5	7	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
10	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
11	1	2	2	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
12	3	1	1	3	6	4	4	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
13	2	2	1	3	5	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
14	1	2	3	2	7	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
15	3	1	2	5	2	1	2	1	3	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
16	1	2	1	3	6	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
17	2	1	1	3	5	2	4	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
18	1	1	3	1	4	1	5	1	3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2
19	2	2	1	2	6	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
20	3	1	2	5	1	4	2	1	3	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3

21	3	2	1	4	7	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
22	1	1	1	3	2	2	4	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
23	3	2	1	5	5	3	2	1	1	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
24	2	1	3	2	3	1	5	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	
25	1	2	1	1	6	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
26	1	1	2	4	2	1	4	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
27	3	2	1	3	7	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
28	3	2	1	5	6	2	2	1	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
29	1	1	3	4	4	1	5	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
30	1	2	1	3	5	2	3	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
31	3	1	3	1	1	1	4	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
32	1	2	1	3	5	4	3	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
33	3	1	1	5	5	2	5	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
34	2	2	3	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
35	1	1	1	2	7	3	5	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
36	3	2	1	3	6	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
37	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
38	2	1	3	3	4	2	4	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
39	3	2	1	5	7	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
40	1	1	3	3	5	4	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
41	2	1	1	2	6	1	5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
42	3	2	3	3	2	2	1	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2
43	2	1	3	1	5	1	4	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
44	1	2	1	3	5	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
45	3	1	1	5	7	1	2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
46	2	2	1	3	6	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
47	1	2	3	3	4	4	1	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
48	3	1	1	2	7	1	5	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
49	3	2	3	3	5	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2

50	3	1	2	5	3	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
51	2	2	1	3	7	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
52	2	1	3	1	1	1	5	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2
53	2	2	1	3	7	4	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
54	2	1	3	2	4	2	4	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2
55	3	2	2	5	5	1	2	1	3	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2
56	1	1	1	3	6	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
57	1	2	1	3	5	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2
58	2	1	3	1	5	1	5	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2
59	1	1	2	3	3	2	4	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2
60	2	2	1	2	7	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
61	3	1	3	5	4	4	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2
62	2	2	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2
63	3	1	2	3	5	2	5	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2
64	2	1	1	1	6	1	4	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
65	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3
66	3	1	1	5	5	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2
67	2	2	1	3	7	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
68	2	1	3	3	3	1	5	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1
69	3	2	2	3	4	4	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
70	2	1	1	1	6	1	5	1	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2
71	3	2	1	5	5	2	2	1	1	3	3	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
72	2	1	3	3	4	1	5	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1
73	3	2	1	5	5	1	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
4	2	1	3	2	5	4	5	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2
75	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
76	3	1	1	3	5	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1
77	2	2	2	3	4	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
78	3	1	1	3	7	1	4	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2

79	2	1	3	4	5	2	5	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3		
80	3	2	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1		
81	2	1	1	3	6	3	4	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3			
82	3	2	1	3	5	1	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2		
83	2	1	1	2	5	2	5	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3
84	2	2	2	3	3	1	1	1	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1		
85	2	1	3	1	5	4	5	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3			
86	2	2	1	3	6	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2		
87	3	2	1	5	5	1	2	1	2	3	3	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	1	
88	3	1	3	3	4	2	5	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3
89	2	2	1	1	5	1	3	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2
90	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
91	1	1	1	5	7	1	5	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1
92	3	2	1	4	5	4	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3
93	2	1	1	3	6	3	4	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2
94	2	2	3	1	5	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1
95	2	2	1	3	5	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3
96	2	1	2	2	2	1	5	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2
97	1	2	1	3	6	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
98	2	2	3	4	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1
99	2	1	1	1	5	2	4	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3
100	2	2	3	3	5	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
101	2	1	1	2	6	3	5	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1
102	3	2	3	5	5	1	2	1	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3
103	2	2	1	3	5	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2
104	2	1	1	2	5	1	4	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
105	2	2	3	1	2	4	1	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
106	3	2	1	3	7	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
107	1	1	1	5	5	2	5	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2

108	2	2	2	3	4	1	1	1	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
109	2	1	3	2	3	2	4	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	
110	2	2	1	4	6	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	
111	2	1	1	3	5	3	5	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	
112	3	2	1	2	5	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
113	3	1	3	5	1	2	2	1	3	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
114	2	1	1	3	5	1	5	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
115	1	2	3	1	3	4	3	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
116	3	1	1	2	5	1	4	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
117	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
118	2	1	3	3	5	2	5	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
119	3	2	1	2	7	3	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
120	2	1	2	3	3	1	5	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2
121	1	2	1	4	6	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
122	2	1	2	2	1	2	4	1	3	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3
123	3	2	3	5	5	2	2	1	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1
124	1	1	2	1	4	1	5	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3
125	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
126	2	1	2	3	3	1	4	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
127	3	2	1	2	6	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
128	2	1	2	3	5	1	5	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
129	3	2	3	5	5	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
130	2	1	1	3	7	1	5	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
131	2	2	1	2	5	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3
132	1	1	3	4	2	1	5	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
133	2	2	1	3	5	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
134	2	1	1	2	6	2	5	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
135	2	2	2	3	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
136	3	2	1	1	5	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3

137	1	1	3	2	4	2	5	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2		
138	3	2	1	5	6	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2		
139	2	1	2	3	3	4	4	1	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2		
140	2	2	1	4	5	2	3	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2		
141	2	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3		
142	2	1	1	2	5	3	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1		
143	1	2	3	3	4	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3		
144	2	1	2	5	3	1	5	1	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2		
145	3	2	2	3	4	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3		
146	1	1	1	2	6	1	5	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1		
147	2	2	3	3	5	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3		
148	2	1	1	4	7	2	5	1	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2
149	3	2	3	3	5	1	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3		
150	2	1	2	2	2	4	5	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2		
151	3	2	3	5	5	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3		
152	3	1	2	3	3	1	5	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2		
153	3	2	1	3	6	2	2	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2		
154	2	1	2	4	4	2	5	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2		
155	1	2	3	3	5	1	1	1	3	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2		
156	2	1	1	2	5	2	4	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3		
157	3	2	1	5	6	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2		
158	2	1	3	2	4	2	5	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2		
159	3	2	1	4	5	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2		
160	1	1	3	2	5	1	4	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2		
161	2	2	1	3	7	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3		
162	2	1	2	2	3	1	5	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1		
163	2	2	1	3	6	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3		
164	3	1	3	4	4	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3		
165	2	1	1	3	5	2	4	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2

166	2	2	1	5	6	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1
167	2	1	1	3	5	1	5	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3
168	1	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2
169	2	1	1	3	5	1	5	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
170	3	2	3	4	4	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1
171	2	1	1	2	5	2	5	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3
172	2	2	1	5	6	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2
173	3	1	3	3	4	2	5	1	3	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1
174	2	2	1	5	7	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
175	3	1	2	3	3	4	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
176	3	2	3	2	5	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
177	2	1	2	4	4	2	5	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
178	2	1	1	3	7	1	5	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
179	1	2	3	2	4	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
180	2	2	2	5	3	2	1	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
181	2	1	3	3	5	1	4	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
182	2	2	1	3	7	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
183	2	1	1	3	6	1	5	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
184	3	2	1	4	5	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
185	3	1	2	3	4	2	4	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
186	3	2	1	5	7	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1
187	1	1	3	1	5	2	1	1	3	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3
188	2	2	1	2	6	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
189	2	1	3	3	5	1	5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
190	1	2	2	5	4	2	1	1	1	3	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
191	2	1	1	3	6	1	5	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1
192	3	2	3	4	4	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3
193	2	1	1	3	7	1	5	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
194	1	2	1	2	6	2	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2

195	2	2	3	3	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Anexo N° 8

CONSTANCIA DE REPORTE DEL TURNITIN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, EMMA AIDA FLORES QUIÑÓNEZ

Asesor(a) del Programa Académico de Enfermería y designado(a) mediante Resolución N° 1008-D-FCS-UDH.UDH.

Del estudiante ,FRETEL CAPCHA, Luz Viviana de la investigación titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO-2019"

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 7 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 02 de Febrero del 2021


Emma Aida Flores
Quiñónez
22407508