

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA**

**Percepción de pacientes sobre la calidad de atención de  
enfermeras en medicina del Hospital Nacional Dos de  
Mayo - 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias  
y Desastres

**AUTOR**

**Karina Coral HERNANDEZ JIMENEZ**

**ASESOR**

**Tula Margarita ESPINOZA MORENO**

Lima - Perú

2018

## RESUMEN

Autora: **Lic. HERNANDEZ JIMENEZ Karina Coral**

Asesor: **Mg. ESPINOZA MORENO Tula Margarita**

Es misión de enfermería, proporcionar cuidados de calidad basados en conocimientos, habilidades profesionales, calidez, razonamientos acertados y responsabilidad; el presente estudio, tiene como **objetivo** determinar la percepción de los pacientes del Servicio de Medicina sobre la calidad de atención que brindan las enfermeras en el Hospital Nacional Dos de Mayo, considerando para ello las dimensiones técnica interpersonal y confort.

**Material y métodos:** estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, mediante el muestreo aleatorio simple se seleccionó a 60 pacientes. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario con tipo Escala de Lickert modificada, la técnica fue la entrevista.

**Resultados:** la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es para 53% favorable y para 47% desfavorable. Siendo la percepción en la dimensión técnica que 56% personal brinda atención, 22% es con frecuencia, 17% rara vez y 5% nunca.

**Conclusiones:** La calidad de atención que brinda la enfermera va depender del grado de satisfacción del paciente

**Palabras Claves:** Percepción del paciente, Calidad de atención, Calidad en Enfermería.

## SUMMARY

Author: Lic. HERNANDEZ JIMENEZ Karina Coral

Advisor: Mg. ESPINOZA MORENO Tula Margarita

It is a nursing mission, to provide quality care based on knowledge, professional skills, warmth, sound reasoning and responsibility; The objective of this study is to determine the perception of patients of the Medicine Service about the quality of care provided by nurses in the National Hospital Dos de Mayo, considering the interpersonal and comfort technical dimensions.

**Material and methods:** application-level study, quantitative type, descriptive cross-sectional method, by means of simple random sampling, 60 patients were selected. The instrument that was used was a questionnaire with a modified Lickert Scale type, the technique was the interview.

**Results:** the perception of patients about the quality of care provided by the nurse is 53% favorable and 47% unfavorable. Being the perception in the technical dimension that 56% personnel provides attention, 22% is frequently, 17% rarely and 5% never.

**Conclusions:** The quality of care provided by the nurse will depend on the degree of patient satisfaction

Key words: Patient perception, Quality of care, Quality in Nursing.