

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

**Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela Profesional de Enfermería**



---

**“Actitud de los clientes hospitalizados con relación a la calidad de atención que brinda la enfermera, en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Regional de Pucallpa – 2000.”**

---

Tesis para optar el Título Profesional de:

## **Licenciada en Enfermería**

**Bach. Enf. Pasquel Soto, Sheila**

• 14449

**PUCALLPA**

**- 2000 -**

**PERÚ**

ESTA TESIS FUE APROBADA POR EL JURADO CALIFICADOR DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, COMO REQUISITO PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERIA.



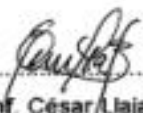
Mg. Mcdig. Emilio Pascual Valentín  
Presidente.



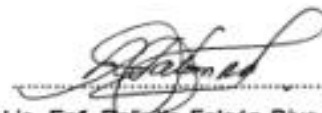
Dr. Angel Terrones Marreros  
Miembro



Lic. Enf. Yolanda Santos Villegas  
Miembro



Lic. Enf. César Laja Rojas  
Miembro



Lic. Enf. Reilinda Falcón Riva Agüero  
Miembro



Lic. Enf. Dany Obando Solis  
Asesora.



Bach. Enf. Sheila Pasquel Soto  
Graduada.

**IN MEMORIAM.**

A mi Mamá por su amor y comprensión, y a todos mis seres queridos que ahora gozan de la gloria del señor.

A mi Papá y a mi Tía Yoli por su invaluable apoyo para hacer posible mi mas anhelado sueño: ser profesional.

A mis hermanas Romina y Lorena que de una u otra forma me motivaron a finalizar mis estudios superiores.

## **AGRADECIMIENTO.**

- Al Dr. Daniel Sierralta Miranda, Medico Cirujano del Hospital Nacional Cayetano Heredia, por su apoyo constante, durante la elaboración del anteproyecto de tesis.
- A la Dirección y Jefatura de Enfermería del Hospital Regional de Pucallpa, por acceder a mi pedido, para ejecución del trabajo de investigación.
- A la Lic. Enf. Isabel Esteban Robladillo, docente de la U.N.U., por su orientación en la elaboración y culminación del proyecto de tesis.
- A los clientes hospitalizados y a las personas que con su colaboración, hicieron posible la realización de este trabajo de investigación.

La autora.

## INDICE.

• DEDICATORIA .....	iii
• AGRADECIMIENTO.....	iv
• INDICE DE CUADROS .....	v
• INDICE DE GRAFICOS .....	ix
• RESUMEN.....	xii
• INTRODUCCIÓN .....	01

## CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Formulación del problema.....	04
1.2 Antecedente del problema .....	04
1.1.1 Nivel Internacional.....	04
1.1.2 Nivel Nacional .....	06
1.1.3 Nivel Local.....	13
1.3 Objetivos de la Investigación.....	14
1.4 Justificación .....	15
1.5 Hipótesis, Variables y Operacionalización de las Variables .....	16

## CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1 Planteamiento Teórico del problema .....	23
2.1.1 Actitud del Cliente.....	23
1. Conceptos de Actitud.....	23
2. Características de las Actitudes.....	24
3. Componentes de las Actitudes .....	25
a. Cognoscitivo .....	25
b. Sentimental.....	25
c. Reactivo .....	25

4. Tipos de Actitudes .....	25
a. Teoría del Aprendizaje .....	25
b. Teoría de la consistencia Cognitiva .....	26
c. Teoría de la disonancia de la Cognitiva .....	26
5. Cambio de actitud .....	26
2.1.2 Practica de la Enfermería con Base Teórica .....	27
2.1.3 La s necesidades Humanas de Maslow .....	28
1. Necesidades Fisiológicas .....	28
2. Necesidades de seguridad y protección .....	28
3. Necesidades de amor y pertenencia .....	28
4. Necesidades de Estima .....	29
5. Necesidades de autorrealización .....	29
2.1.4 Proceso de atención de Enfermería .....	29
1. Fase de proceso de Enfermería .....	29
a. Fase de valoración .....	30
b. Fase de Diagnóstico .....	30
c. Fase de Planificación y Cuidados .....	31
d. Fase de Ejecución .....	31
e. Fase de Evaluación .....	32
2. Niveles de actuación .....	32
a. Nivel primario .....	33
b. Nivel Secundario .....	33
c. Nivel Terciario .....	33
2.1.5 Calidad de la atención Hospitalaria .....	33
1. Calidad .....	33
a. Calidad absoluta .....	34
b. Calidad individualizada .....	34
c. Calidad Social .....	34
d. Calidad Técnica .....	34
e. Calidad Sentida .....	34
2.1.6 Calidad de atención de Enfermería .....	35
1. Nivel Mínimo de la calidad de atención .....	35

2. Nivel medio de la calidad de atención.....	35
3. Nivel óptimo de la calidad de atención.....	36
2.1.7 Características de la atención de calidad de Enfermería .....	37
1. Atención Humanizada.....	37
2. Atención Segura.....	38
3. Atención Oportuna.....	38
4. Atención Continua.....	39
2.1.8 Factores que intervienen en la calidad de atención de Enfermería.....	39 41
1. Factores de orden Técnico (Clínico o profesional).....	41
2. Factores de orden Administrativo .....	43
2.1.9 Grados de dependencia.....	47
1. Clasificación de clientes según su grado de dependencia .....	49
2.1.10 Intervención de la Enfermería en la semiología de la percepción .....	50
1. Condiciones internas que afectan la percepción .....	51
2.2 Definición de términos básicos.....	52

### **CAPTULO III**

#### **Metodología de la Investigación .**

3.1 Método de Investigación.....	57
3.2 Población y muestra .....	58
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	59
3.4 Procedimientos de recolección de datos.....	59
3.5 Tratamientos de datos.....	60

**CAPITULO IV.**  
**Resultados y Discusión**

4.1 Resultados y Discusión.....65

**CAPITULO V.**  
**Conclusiones y Recomendaciones**

5.1 Conclusiones.....104

5.2 Recomendaciones.....105

- CITAS BIBLIOGRAFICAS.....106
- BIBLIOGRAFÍA.....110
- HEMEROGRAFIA.....115
- ANEXOS.....117



## RESUMEN

El propósito de la investigación es determinar la actitud de los clientes hospitalizados con relación a la calidad de atención que brinda la enfermera, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Regional de Pucallpa.

La metodología que se empleó fue descriptiva, analítica, transversal y longitudinal. La muestra estuvo constituida por 91 clientes hospitalizados y 14 enfermeras de los servicios de cirugía y medicina del Hospital Regional de Pucallpa.

Se utilizó la escala de Licker para los clientes y la escala gráfica de puntuación para las enfermeras, mediante la observación participante. En la observación se usó la participación encubierta de la misma investigadora para evitar alteraciones, se realizó durante el horario de trabajo en dos turnos (6 horas por turno) respectivamente, es decir; 12 horas de observación por cada unidad muestral.

La aplicación de la entrevista estructurada o escala de Licker fue paralelo a la observación, la misma que se hizo en presencia de la investigadora a fin de observar las interrogantes que hubiera. Llegándose a las siguientes conclusiones:

Del total de clientes hospitalizados en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Regional de Pucallpa, la diferencia entre los que mostraron una actitud favorables, con los que mostraron una actitud desfavorable fue mínima (una unidad).

Al analizar se encontró que la edad, el sexo, el estado civil, la religión, el grado de dependencia no influyen en la actitud de los clientes, con relación a la calidad de atención que brindan las enfermeras de los servicios de cirugía y medicina del Hospital

Regional de Pucallpa, pero si influye el grado de instrucción en su actitud, con cuanto más conocimientos tiene el cliente, exige mejor calidad de atención.

Del total de enfermeras de los servicios de cirugía y medicina del Hospital Regional de Pucallpa, la mayoría brinda una calidad de atención regular, y una mínima, brinda una calidad de atención mala y ninguna brinda una buena calidad de atención.