

# **UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Escuela Profesional de Enfermería**



*Una Institución Adventista*

**Calidad de atención y tiempo de servicio de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno 2018**

Por:

Yaroslí Calsina Aliaga

Meyker Daniel Ccama Salazar

Asesor:

Mg. Rut Ester Mamani Limachi

**Juliaca, diciembre de 2019**

**DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORIA DEL TRABAJO DE  
INVESTIGACION**

Mg. Rut Ester Mamani Limachi, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y TIEMPO DE SERVICIO DE LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO – 2018" constituye la memoria que presentan los estudiantes Yaroslí Calsina Aliaga y Meyker Daniel Ccama Salazar para aspirar al grado de bachiller en Enfermería, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 03 días de diciembre de 2019



Mg. Rut Ester Mamani Limachi

Calidad de atención y tiempo de servicio de las enfermeras que laboran  
en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno – 2018

# TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentada para optar el grado de bachiller en Enfermería

## JURADO CALIFICADOR



Mg. Marleny Montes Salcedo  
Presidente



Mg. Rosa Luz Tuesta Guerra  
Secretaria



Lic. Kathia Stefany Casas Huayta  
Vocal



Mg. Rut Ester Mamani Limachi  
Asesor

Juliaca, 02 de diciembre de 2019

# Calidad de atención y tiempo de servicio de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno – 2018

Yaroslí, Calsina Aliaga <sup>1</sup>; Meyker Daniel, Ccama Salazar <sup>2</sup>

*<sup>a</sup>EP. Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Peruana Unión*

---

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y tiempo de servicio, de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el diseño de investigación corresponde al no experimental transaccional, de tipo descriptivo correlacional, para la determinación de la muestra se realizó un diseño muestral no probabilístico, considerando criterios de inclusión y exclusión, siendo el principal criterio de inclusión la participación voluntaria de los pacientes quedando conformado por 94 pacientes hospitalizados y 18 enfermeras del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. Se utilizó el instrumento SERVQHOS – E (versión para enfermería del SERVQHOS original), este cuestionario está compuesto por 16 ítems en escala, distribuido en dos dimensiones (Aspectos tangibles y aspectos intangibles) que mide la calidad de atención de enfermería con una confiabilidad de alpha de Cronbach de 0.96; así mismo, se utilizó ficha técnica que evalúa el tiempo servicio. Los resultados muestran que 85.1% de los pacientes se encuentran “muy satisfechos y satisfechos” con la calidad de atención del personal de enfermería y solo 14,9% manifestó una calidad de atención “Poco Satisfecho”. Además, 38,9 % de las enfermeras tienen más de 31 años de servicio y 5,6% tienen entre 21 a 25 años de servicio. Se concluye que existe correlación indirecta entre calidad de atención de enfermería y tiempo de servicio en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón; es decir, a mayor tiempo de servicio, la calidad de atención de enfermería es menor en dicho nosocomio.

*Palabras clave:* Calidad de atención, tiempo de servicio, enfermería, satisfacción.

---

## Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between quality of care and service time, of the nurses working at the Manuel Núñez Butrón Regional Hospital, Puno. The research approach was quantitative, the research design corresponds to the non-experimental transactional, descriptive correlational type, for the determination of the sample a non-probabilistic sample design was carried out, considering inclusion and exclusion criteria, being the main inclusion criterion the voluntary participation of the patients being made up of 94 hospitalized patients and 18 nurses of the Manuel Núñez Butrón Regional Hospital. The SERVQHOS - E instrument (nursing version of the original SERVQHOS) was used, this questionnaire is composed of 16 items in scale, distributed in two dimensions (Tangible aspects and

intangible aspects) that measures the quality of nursing care with alpha reliability of Cronbach of 0.96; Likewise, a technical sheet was used to evaluate the service time. The results show that 85.1% of the patients are "very satisfied and satisfied" with the quality of care of the nursing staff and only 14.9% showed a quality of "Little Satisfied" care. In addition, 38.9% of nurses have more than 31 years of service and 5.6% have between 21 and 25 years of service. It is concluded that there is an indirect correlation between quality of nursing care and service time at the Manuel Núñez Butrón Regional Hospital; that is to say, the longer the service time, the quality of nursing care is lower in the hospital.

Keywords: Quality of care, time of service, nursing, satisfaction.

## **1. Introducción**

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Organización Mundial de la Salud (OMS) instaron a los países que son miembros en renovar la American Physical Society (APS) para el desarrollo en salud como: Ecuador, Chile, Argentina que se encontraban en un segmento bajo, para mejorar la calidad de atención. Ya que en todos los países la calidad de atención es un tema de gran importancia donde participan el personal de salud. (Giovannella, De Vega, Román y Tejerina , 2015).

La calidad de atención de enfermería dentro de la política peruana es una estrategia para la priorización y consolidación para disminuir el riesgo de daños causados, pero está a nivel nacional se ve deteriorada, algunas investigaciones afirman que la atención de enfermería en los hospitales del Perú es 45% de regular a malo y 73.3% evidencian una inadecuada atención. Un estudio realizado en el hospital de Trujillo mostró que solo 70% presenta regular calidad de atención de los cuales los pacientes presentaron un desarrollo alterado, lo cual generó una insatisfacción por parte de la familia y 37% buena calidad de atención, (Bautista, Espiritu y Huamanchoque, 2015).

La calidad de atención de enfermería se define como la atención oportuna, personalizada, humana, íntegra, continua y eficiente, que brinda los servicios de salud al individuo y a la población así mismo, mejoran la posibilidad de lograr la satisfacción del paciente, familiares y alcanzar los resultados deseados en salud los cuales son congruentes con los conocimientos profesionales, el buen desempeño, el uso eficiente de los recursos, garantizar el mínimo de daños y un adecuado acceso, oportunidad y calidad de los servicios de atención a la población. Además, la seguridad del paciente es considerada una prioridad nacional en los ámbitos hospitalarios, debido al alto índice de eventos adversos atribuidos a Enfermería. (Ortiz y Vega 2014).

La inadecuada atención de las enfermeras, se define como el daño ocasionado al paciente durante el proceso de atención hospitalaria, lo cual trae consecuencias leves o fatales a causa de la impericia, negligencia, escaso conocimiento sobre la enfermedad del paciente, escasa proactividad, algunos problemas personales, la falta de cuidado, equivocaciones de vía de administración del fármaco, las omisiones de

medicamentos. También, se pueden presentar por fallas en la estructura o en el proceso: equipo insuficiente, fallas en el equipo, falta de mantenimiento del equipo, personal insuficiente, falta de capacitación del personal, medicamentos insuficientes o de mala calidad y estos pueden dañar, perjudicar o alterar la salud del usuario, Los resultados pueden clasificarse según el tipo de daño, el grado de daño y el efecto social y económico. los daños pueden ser físicos, sociales y psíquicos que comprenden pérdidas financieras, juicios contra profesionales de la salud, las enfermedades, lesiones, sufrimientos, discapacidades permanentes o temporales e inclusive la muerte. (Meljem, Pérez y Vázquez, 2013).

Según Ortiz y Vega (2014), la calidad de atención de enfermería se define como la atención oportuna, personalizada, humana, íntegra, continua y eficiente, que brinda los servicios de salud al individuo y a la población así mismo, mejoran la posibilidad de lograr la satisfacción del paciente, familiares y alcanzar los resultados deseados en salud los cuales son congruentes con los conocimientos profesionales, el buen desempeño, el uso eficiente de los recursos, garantizar el mínimo de daños y un adecuado acceso, oportunidad y calidad de los servicios de atención a la población. Además, la seguridad del paciente es considerada una prioridad nacional en los ámbitos hospitalarios, debido al alto índice de eventos adversos atribuidos a Enfermería.

Las enfermeras menores de 30 años con menos experiencia profesional tienen una actitud más positiva, que sus colegas mayores de 50 años con mayor tiempo de servicio con actitudes más autoritarias, ellos tienen actitudes negativas, se vuelven más intolerantes, se sienten agotadas, se depositan menos esperanzas en el éxito de los cuidados, y debido a que realizan las mismas actividades diariamente, éstas se van cansando y por ello se llega al estrés laboral. La actitud positiva o favorable se considera cuando la enfermera se preocupa por la satisfacción de las necesidades de alimentación, eliminación, higiene, vestimenta, movimiento, mantener la temperatura corporal, respiración normal, descanso y una actitud negativa o desfavorable. Cuando los profesionales de la salud muestran indiferencia ante las necesidades físicas del paciente, que incidirían en el nivel de confianza de los pacientes durante la hospitalización, y esto generaría mayores problemas, porque hay poca empatía para que el paciente confíe sus necesidades y problemas. (Grisa, Ostrovski, Ferraz, Amestoy y Bordignon, 2014).

Según Freitas, Silva, Minamisava, Bezerra y Sousa (2014), la calidad de atención del profesional de enfermería tiene como gran importancia brindar un cuidado profesionalizado de enfermería, que conlleva a una serie de repercusiones positivas tanto para los pacientes, como para los mismos profesionales, así también para las instituciones donde se presta el servicio

Según Lopera, Forero, Paiva y Cuartas (2016), la enfermería tiene como disciplina el cuidado y tiene conceptos multidimensionales, por lo tanto, los errores de atención en salud y el cuidado de enfermería tiene consecuencias que afectan tanto al profesional como a los individuos que se les presta la atención, los cual

puede prolongar la estancia hospitalaria, aumentando el costo en la atención de salud, problemas legales y judiciales, pérdida de la confianza de los individuos hacia el personal de salud, lesiones y muertes.

El tiempo de servicio: Es el tiempo de prestación de servicio en una disposición para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor realizada por personas naturales, contratadas directamente por la institución. Enfermería presta un servicio que brinda bienestar. Realiza trabajos, actividades diarias sin reproches o enojos, realizan una buena atención y siempre con una sonrisa, en donde viven situaciones reales.

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre calidad de atención y el tiempo del servicio, de las enfermeras que laboran en el Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno.

### **Objetivos específicos**

Evaluar la calidad de atención de las enfermeras, percibida por los pacientes del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno.

Evaluar el tiempo de servicio de las enfermeras que laboran en el Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno.

## **2. Materiales y Métodos**

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el diseño de investigación corresponde al no experimental transaccional, de tipo descriptivo correlacional.

### **2.1. Participantes**

Se contó con una población total de 124 pacientes, para la determinación de la muestra se realizó un diseño muestral no probabilístico, considerando criterios de inclusión y exclusión, siendo el principal criterio de inclusión la participación voluntaria de los pacientes quedando conformado por 94 pacientes hospitalizados y 18 enfermeras de los servicios de medicina A de especialidades, medicina B, cirugía A de especialidades, cirugía B y pediatría del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón.

### **2.2. Instrumentos**

Se utilizó el instrumento SERVQHOS – E (versión para enfermería del SERVQHOS original), este cuestionario está compuesto por 16 ítems en escala, distribuido en dos dimensiones (Aspectos tangibles y

aspectos intangibles) que mide la calidad de atención de enfermería con una confiabilidad de alpha de Cronbach de 0.96; así mismo, se utilizó ficha técnica que evalúa el tiempo servicio.

### 2.3. Análisis de datos

Se codificó las encuestas de acuerdo al número de entrevistados, luego se elaboró una matriz de datos en SPSS, para el ingreso de la información, se utilizó Tau c de Kendall para encontrar correlación.

### 3. Resultados y Discusión

**Tabla 1. Correlación entre calidad de atención de enfermería y tiempo de servicio**

Tabla de contingencia entre calidad de atención en enfermería y tiempo de servicio de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno

		Calidad de atención de enfermería			Total	
		Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Tiempo de servicio	< 5 años.	Recuento	0	7	11	18
		% del total	0,0%	7,4%	11,7%	19,1%
	6 - 10 años.	Recuento	0	7	7	14
		% del total	0,0%	7,4%	7,4%	14,9%
	11 - 15 años.	Recuento	0	11	1	12
		% del total	0,0%	11,7%	1,1%	12,8%
	21 - 25 años.	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	6,4%	6,4%
	26 - 30 años.	Recuento	0	19	1	20
		% del total	0,0%	20,2%	1,1%	21,3%
	> 31 años.	Recuento	14	10	0	24
		% del total	14,9%	10,6%	0,0%	25,5%
Total		Recuento	14	54	26	94
		% del total	14,9%	57,4%	27,7%	100,0%

La tabla 1, muestra los niveles de calidad de atención de enfermería que presentan las enfermeras del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno, muestra que 57.4 % de los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención que brindan las enfermeras, seguido de 27.7 % que se



encuentran muy satisfechos y por último 14.9 % se encuentran poco satisfecho. En cuanto la variable tiempo de servicio 25.5 % de las enfermeras tienen más de 31 años de servicio, 21.3 % de las enfermeras tiene entre 26 a 30 años de servicio, 19.1 % de las enfermeras tiene menos de 5 años de servicio.

Así mismo, 20.2 % de las enfermeras tiene entre 26 a 30 años de servicio y los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención, 14.9 % de las enfermeras tiene más de 31 años de servicio y los pacientes se encuentran poco satisfechos con la calidad de atención, 11.7 % de las enfermeras tienen menos de 5 años de servicio y los pacientes se encuentran muy satisfechos con la calidad de atención.

## Tabla 2

Correlación entre calidad de atención en enfermería y tiempo de servicio de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón

			Calidad de atención de enfermería	Tiempo de servicio
Tau_c de Kendall	Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000	-,595**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Tiempo de servicio	Coeficiente de correlación	-,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 2, muestra la correlación entre las variables de calidad de atención de enfermería y tiempo en enfermeras del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, se aprecia que existe una correlación indirecta ( $t = -,595$ ) y significativa ( $\text{sig.} = ,000$ ) entre calidad de atención de enfermería y tiempo de servicio

del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, es decir que, a mayor tiempo de servicio, la calidad de atención de enfermería será menor en dicho Nosocomio.

**Tabla 3**

Correlación entre tiempo de servicio en su dimensión de elementos tangibles

		Elementos tangibles				Total	
		Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfech o	Muy satisfecho		
Tiempo de servicio	< 5 años.	Recuento	0	3	6	9	18
		% del total	0,0%	3,2%	6,4%	9,6%	19,1%
	6 - 10 años.	Recuento	0	2	8	4	14
		% del total	0,0%	2,1%	8,5%	4,3%	14,9%
	11 - 15 años.	Recuento	0	8	3	1	12
		% del total	0,0%	8,5%	3,2%	1,1%	12,8%
	21 - 25 años.	Recuento	0	1	2	3	6
		% del total	0,0%	1,1%	2,1%	3,2%	6,4%
	26 - 30 años.	Recuento	0	8	10	2	20
		% del total	0,0%	8,5%	10,6%	2,1%	21,3%
	> 31 años.	Recuento	4	16	3	1	24
		% del total	4,3%	17,0%	3,2%	1,1%	25,5%
Total		Recuento	4	38	32	20	94
		% del total	4,3%	40,4%	34,0%	21,3%	100,0%

La tabla 3, muestra que el 40.4% de los pacientes, se encuentran poco satisfecho con los elementos tangibles, seguido de 34.0 % satisfechos y 21.3% muy satisfechos respecto a los elementos tangibles.

Así mismo, 17.0 % de los pacientes se encuentran poco satisfecho con los elementos tangibles de las enfermeras que tienen más de 31 años de servicio, 10.6 % se encuentran satisfechos con los elementos

tangibles de las enfermeras que tienen entre 26 a 30 años de servicio, 9.6 % se encuentra muy satisfecho con los elementos tangibles de las enfermeras que tienen menos de 5 años de servicio.

**Tabla 4**

Correlación entre tiempo de servicio y elementos tangibles.

			Tiempo de servicio	Elementos tangibles
tau_c de Kendall	Tiempo de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	-,436**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	-,436**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 4, muestra el coeficiente de correlación entre tiempo de servicio y elementos tangibles en enfermeras del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, con un coeficiente de tau c de kendall de .436 siendo una correlación negativa y significativa (sig = .000), es decir se rechaza la hipótesis nula con un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 5**

Tiempo de servicio y sus elementos intangibles

			Elementos intangibles				
			Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho o	Muy satisfecho	Total
Tiempo de servicio	< 5 años.	Recuento	0	3	7	8	18
		% del total	0,0%	3,2%	7,4%	8,5%	19,1%
6 - 10 años.	Recuento	0	2	8	4	14	
		% del total	0,0%	2,1%	8,5%	4,3%	14,9%
11 - 15 años.	Recuento	0	7	4	1	12	
		% del total	0,0%	7,4%	4,3%	1,1%	12,8%
21 - 25 años.	Recuento	0	0	2	4	6	
		% del total	0,0%	0,0%	2,1%	4,3%	6,4%

26 - 30 años.	Recuento	0	9	10	1	20
	% del total	0,0%	9,6%	10,6%	1,1%	21,3%
> 31 años.	Recuento	2	21	1	0	24
	% del total	2,1%	22,3%	1,1%	0,0%	25,5%
Total	Recuento	2	42	32	18	94
	% del total	2,1%	44,7%	34,0%	19,1%	100,0%

La tabla 5, señala que el 44.7% de los pacientes, se encuentran poco satisfecho con los elementos intangibles, seguido de 34% satisfechos y 19.1% muy satisfechos respecto a los elementos intangibles. 25.5 % de enfermeras tiene más de 31 años de servicio, 21.3 % de enfermeras tiene entre 26 a 30 años de servicio y 19.1% de enfermeras tiene menos de 5 años de servicio.

Así mismo, 22.3 % de los pacientes, se encuentran poco satisfecho con los elementos intangibles de las enfermeras que tienen más de 31 años de servicio, 10.6 % se encuentran satisfechos con los elementos intangibles de las enfermeras que tienen entre 26 a 30 años de servicio, 9.6 % se encuentran poco satisfecho con los elementos intangibles de las enfermeras que tienen entre 26 a 30 años de servicio, 8.5 % se encuentra satisfechos con los elementos intangibles de las enfermeras que tienen entre 6 a 10 años de servicio, 8.5 % se encuentra muy satisfechos con los elementos intangibles de las enfermeras que tiene menos de 5 años de servicio, 7.4 % se encuentra satisfecho con los elementos intangibles de las enfermeras que tiene menos de 5 años de servicio.

**Tabla 6**

Correlaciones entre tiempo de servicio y elementos intangibles

			Tiempo de servicio	Elementos intangibles
tau_c de Kendall	Tiempo de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	-,492**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
Elementos intangibles	Elementos intangibles	Coefficiente de correlación	-,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 6, muestra el coeficiente de correlación entre tiempo de servicio y elementos intangibles en enfermeras del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, con un coeficiente de tau c de kendall de .492 siendo una correlación significativa (sig = .000), es decir se rechaza la hipótesis nula con un nivel de confianza del 95%.

#### **4. Discusión**

El cuestionario SERVQHOS-E está diseñado para medir ambos aspectos, pero desde perspectivas: tangible, intangible y la satisfacción del paciente; siendo la satisfacción uno de los métodos mediante los cuales se puede obtener información acerca de cómo están los resultados de la atención en salud.

Los aspectos tangibles son aquellos que utiliza Enfermería para facilitar la atención; dentro de ellos: espacio físico, la tecnología y el recurso material. Los aspectos intangibles hacen referencia a las cualidades propias que el personal de Enfermería manifiesta durante el proceso de atención, dentro de ellas: la empatía, el interés, la cortesía, la confianza, la puntualidad, la rapidez, el trato personalizado y la capacidad profesional.

En el desarrollo de la presente investigación estudió la Calidad de atención y tiempo de servicio de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, en la Región de Puno, se encontró que 57.4 % de los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención que brindan las enfermeras, seguido de 27.7 % se encuentran muy satisfechos y por último 14.9 % se encuentran poco satisfecho. En cuanto la variable tiempo de servicio 25.5 % de las enfermeras tienen más de 31 años de servicio, 21.3 % de las enfermeras tiene entre 26 a 30 años de servicio, 19.1 % de las enfermeras tiene menos de 5 años de servicio. Así mismo, 20.2 % de las enfermeras tiene entre 26 a 30 años de servicio y los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención, 14.9 % de las enfermeras tiene más de 31 años de servicio y los pacientes se encuentran poco satisfechos con la calidad de atención, 11.7 % de las enfermeras tienen menos de 5 años de servicio y los pacientes se encuentran muy satisfechos con la calidad de atención.

Los resultados son similares con los resultados de los trabajos de investigación realizados por Borre y Vega (2014), demostraron que 96.8% de los pacientes se sintieron satisfecho con la calidad percibida de la atención de Enfermería. También, Lenis y Manrique (2015), determinaron la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, los resultados fueron: la satisfacción y experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima de 70%, esto indica resultados positivos, con una puntuación de 93,2% para la dimensión de experiencia con el cuidado y 78,1% en la dimensión de satisfacción, lo cual indica que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes en la institución es buena.

De acuerdo con la teoría presentada por Watson J. “Teoría del Cuidado Humanizado”. Para esta teorista, el cuidado es para la enfermería su razón moral, no es un procedimiento o una acción, el cuidar es un proceso interconectado, intersubjetivo, de sensaciones compartidas entre la enfermera(o) y paciente” Esta teoría está

siendo utilizada como marco disciplinar en el Hospital Manuel Núñez Butrón es aplicada con éxito, La visión humanista del cuidado de Watson, es importante por cuanto cambia la visión de los cuidados de Enfermería.

## **5. Conclusión**

A un nivel de significancia del 5 % existe correlación entre calidad de atención de enfermería y tiempo de servicio en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón; es decir a mayor tiempo de servicio, baja calidad de atención en dicho nosocomio.

En el desarrollo de la presente investigación estudió la Calidad de atención y tiempo de servicio de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, en la región Puno, 57.4 % de los pacientes, se encuentran satisfechos con la calidad de atención que brindan las enfermeras, seguido de 27.7 % que se encuentran muy satisfechos y por último 14.9 % se encuentran poco satisfecho. En cuanto a la variable tiempo de servicio 25.5 % de las enfermeras tienen más de 31 años de servicio, 21.3 % de las enfermeras tiene entre 26 a 30 años de servicio, 19.1 % de las enfermeras tiene menos de 5 años de servicio.

Así mismo, 20.2 % de las enfermeras tiene entre 26 a 30 años de servicio y los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención, 14.9 % de las enfermeras tiene más de 31 años de servicio y los pacientes se encuentran poco satisfechos con la calidad de atención, 11.7 % de las enfermeras tienen menos de 5 años de servicio y los pacientes se encuentran muy satisfechos con la calidad de atención, se podría suponer que a mayor tiempo de servicio se presenta baja calidad de atención de enfermería hacia los pacientes.

## **6. Recomendaciones**

Elaborar o adaptar un instrumento que vaya dirigido directamente a la calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes.

Realizar estudios con muestreo probabilístico para inferir y extrapolar los resultados a nivel de la región.

Los investigadores que realizan este tipo de estudio deben hablar Aymara, quechua porque la mayoría de los pacientes en la región Puno hablan estos dialectos.

## Referencias

- Bautista, Marvic, Thalia Espiritu, and Hector Huamanchoque. 2015. "Calidad Del Cuidado de Enfermería y La Evaluación Del Desarrollo Psicomotor Del Niño Menor de Cinco Años En El Centro de Salud 'Virgen Del Carmen' La Era, Lurigancho Chosica - Lima." *Revista Científica de Ciencias de la Salud* 8(1): 36–43. [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/349](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/349).
- Freitas, Juliana Santana de et al. 2014. "Quality of Nursing Care and Satisfaction of Patients Attended at a Teaching Hospital." *Revista Latino-Americana de Enfermagem* 22(3): 454–60. [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692014000300454&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692014000300454&lng=en&tlng=en).
- Giovanella, Ligia et al. 2015. "Panorama de La Atención Primaria de Salud En Suramérica: Concepciones, Componentes y Desafíos." *Saúde em Debate* 39(105): 300–322. [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-11042015000200300&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042015000200300&lng=es&tlng=es).
- Grisa, Leticia De Lima et al. 2014. "Absentismo En El Equipo de Enfermería En El Ambiente Hospitalario." *Enfermería Global* (36): 138–46.
- Lenis-Victoria, Claudia Andrea, and Fred Gustavo Manrique-Abril. 2015. "Calidad Del Cuidado de Enfermería Percibida Por Pacientes Hospitalizados." *Aquichan* 15(3): 413–25. <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/pdf>.
- Lopera Betancur, Martha Adiel, Constanza Forero Pulido, Luis Eduardo Paiva Duque, and Verónica María Cuartas. 2016. "El Quehacer Cotidiano de La Enfermera Significa Soportar La Carga." *Revista CUIDARTE* 7(2): 1262. <http://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/320>.
- Meljem Moctezuma, José, Jorge A Pérez-Castro y Vázquez, and Martha Olivia Soto Arreola. 2013. "Identificación de La Mala Práctica de Enfermería a Partir de La Queja Médica." *Revista CONAMED* 18(1): 6–16. <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4701453.pdf%5Cnhttp://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=4701453>.
- Ortiz, Yeis Miguel Borré, and Yolanda Vega Vega. 2014. "Por Pacientes Hospitalizados 1 Perceived Quality of Nursing Care for Hospitalized Patients." (3): 81–94.
- Bautista, Marvic, Thalia Espiritu, and Hector Huamanchoque. 2015. "Calidad Del Cuidado de Enfermería y La Evaluación Del Desarrollo Psicomotor Del Niño Menor de Cinco Años En El Centro de Salud 'Virgen Del Carmen' La Era, Lurigancho Chosica - Lima." *Revista Científica de Ciencias de la Salud* 8(1): 36–43. [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/349](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/349).
- Freitas, Juliana Santana de et al. 2014. "Quality of Nursing Care and Satisfaction of Patients Attended at a Teaching Hospital." *Revista Latino-Americana de Enfermagem* 22(3): 454–60.

- [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692014000300454&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692014000300454&lng=en&tlng=en).
- Giovanella, Ligia et al. 2015. "Panorama de La Atención Primaria de Salud En Suramérica: Concepciones, Componentes y Desafíos." *Saúde em Debate* 39(105): 300–322.  
[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-11042015000200300&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042015000200300&lng=es&tlng=es).
- Grisa, Leticia De Lima et al. 2014. "Absentismo En El Equipo de Enfermería En El Ambiente Hospitalario." *Enfermería Global* (36): 138–46.
- Lenis-Victoria, Claudia Andrea, and Fred Gustavo Manrique-Abril. 2015. "Calidad Del Cuidado de Enfermería Percibida Por Pacientes Hospitalizados." *Aquichan* 15(3): 413–25.  
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/pdf>.
- Lopera Betancur, Martha Adiel, Constanza Forero Pulido, Luis Eduardo Paiva Duque, and Verónica María Cuartas. 2016. "El Quehacer Cotidiano de La Enfermera Significa Soportar La Carga." *Revista cuidarte* 7(2): 1262. <http://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/320>.
- Meljem Moctezuma, José, Jorge A Pérez-Castro y Vázquez, and Martha Olivia Soto Arreola. 2013. "Identificación de La Mala Práctica de Enfermería a Partir de La Queja Médica." *Revista CONAMED* 18(1): 6–16.  
<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4701453.pdf> <http://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=4701453>.
- Ortiz, Yeis Miguel Borré, and Yolanda Vega Vega. 2014. "Por Pacientes Hospitalizados 1 Perceived Quality of Nursing Care for Hospitalized Patients." (3): 81–94.