



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

## **“NIVEL DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LOS PACIENTES DE LA CLÍNICA SAN LORENZO, CAJAMARCA - 2021”**

LINEA DE INVESTIGACION

**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los servicios de  
salud**

Presentado por:

**Ruth Elizabeth Quispe Jara**

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Enfermería

Docente asesor:

Rosmery Sabina Pozo Enciso

Código Orcid N° 0000-0001-7242-0846

Chincha, Perú, 2021

**Asesor**

DRA. ROSMERY SABINA POZO ENCISO

**Miembros del jurado**

-Dr. Edmundo Gonzáles Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Martín Campos Martínez

### **Dedicatoria**

A Dios por darme salud, por permitirme lograr mis objetivos y por darme paciencia para no claudicar.

A mi adorada hija Daniela que es la luz que ilumina mi camino, a quien siempre cuidaré y guiaré.

A mi madre por su apoyo incondicional, por sus consejos, sus valores, por sus ejemplos de perseverancia y constancia, pero sobre todo gracias por su infinito amor.

### **Agradecimientos**

Quiero agradecer sinceramente a aquellas personas que compartieran sus conocimientos conmigo para hacer posible la conclusión de esta tesis.

Especialmente agradezco a los ejecutivos de la Clínica San Lorenzo S.R.L por haberme dado todas las facilidades durante todo el proceso de mi formación.

## Resumen

El trabajo de investigación lleva como título Nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de la Clínica San Lorenzo, Cajamarca - 2021. El objetivo que se formuló en el presente estudio es Describir el nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca – 2021.

El tipo de investigación por su finalidad y teniendo en cuenta el grado de abstracción responde al tipo fundamental conocida también como Básica. El nivel de investigación es descriptivo, en lo que se refiere al diseño es no experimental, porque no presenta manipulación de variables. Por su temporalidad es tipo transversal la población de estudio es de 136 pacientes, del cual se ha obtenido 101 pacientes como muestra de la Clínica San Lorenzo, quienes fueron encuestados para obtener los datos del presente estudio. La conclusión principal que se determinó, en base al análisis estadístico descriptivo de frecuencia central, en el cual se determinó que prevalece el nivel eficiente, es decir, más de la mitad, representa el 62,4% (63) percibe que el nivel de atención de los profesionales de enfermería ocupa dicho indicador, el 26,7% (27) lo ubican en el nivel muy eficiente y sólo el 10,9% (11) cree que el nivel es regular. En consecuencia, en la clínica San Lorenzo, Cajamarca, predomina el nivel eficiente en la aplicación de atención de los profesionales de enfermería hacia los pacientes.

Palabras clave: Nivel de atención, atención biológica, cognitiva, socioemocional.

## **Abstract**

The research work is entitled Level of care of the nursing professional with the patients of the San Lorenzo Clinic, Cajamarca - 2021. The objective formulated in this study is to describe the level of care of the nursing professional with the patients of the San Lorenzo clinic, Cajamarca - 2021.

The type of research for its purpose and taking into account the degree of abstraction responds to the fundamental type also known as Basic. The research level is descriptive, as regards the design it is non-experimental, because it does not present manipulation of variables. Due to its temporality, it is a cross-sectional type, the study population is 136 patients, of which 101 patients have been obtained as a sample of the San Lorenzo Clinic, who were surveyed to obtain the data of this study. The main conclusion that was determined, based on the descriptive statistical analysis of central frequency, in which it was determined that the efficient level predominates, that is, more than half represented by 62.4% (63) perceive that the level of The care of nursing professionals occupies this indicator, 26.7% (27) place it at the very efficient level and only 10.9% (11) consider that the level is regular. Consequently, in the San Lorenzo clinic, Cajamarca, the efficient level in the application of care from nursing professionals to patients predominates.

Keywords: Level of attention, biological, cognitive, socio-emotional attention

## **Índice General**

<b>Dedicatoria</b> .....	iii
<b>Agradecimientos</b> .....	iv
<b>Resumen</b> .....	v
<b>Abstract</b> .....	vi
<b>Índice General</b> .....	vi
<b>Índice de figuras</b> .....	viii
<b>Índice de cuadros</b> .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	13
2.1. Descripción del problema.....	13
2.2. Pregunta de investigación general: .....	14
2.3. Preguntas de investigación específicas:.....	14
2.4. Objetivo general y específicos.....	15
2.4.1. Objetivo general.....	15
2.4.2. Objetivos específicos .....	15
2.5. Justificación e importancia.....	15
2.6. Alcances y limitaciones.....	16
<b>III. MARCO TEÓRICO</b> .....	18
<b>3.1. Antecedentes.</b> .....	18
<b>3.2. Bases teóricas</b> .....	24
3.3. Identificación de la variable.....	27
<b>IV. METODOLOGÍA</b> .....	28
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	28
4.2. Diseño de la investigación .....	28
4.3. Operacionalización de variable .....	29
4.4. Hipótesis general y específicas.....	30
4.5. Población – Muestra .....	30
4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y confiabilidad.....	31
4.7. Recolección de datos.....	33
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos .....	34
<b>V. RESULTADOS</b> .....	35
5.1. TABLAS Y GRÁFICOS DE CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE LA VARIABLE NIVEL DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. ....	35
<b>5.2. Presentación de los resultados</b> .....	50
<b>VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	58
<b>6.1. Comparación de resultados con antecedentes</b> .....	58
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	61

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	64
<b>ANEXOS</b> .....	66
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	67
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables.....	68
Anexo 3: Instrumento de investigación.....	69
Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición.....	70
Anexo 5: Instrumento de recolección de datos. ....	73
Anexo 6: Encuesta aplicada .....	74
Anexo 7: Autorización de la Clínica San Lorenzo .....	75
Anexo 8: Informe Turnitin .....	76

## Índice de figuras

Figura 1. La enfermera(o) es responsable con el horario para la aplicación de sus medicamentos. ....	35
Figura 2. Las visitas del enfermero son frecuentes para verificar el estado de su salud. ....	36
Figura 3. La enfermera toma medidas de prevención cuando siente dolor. ....	37
Figura 4. La atención es rápida cuando usted lo necesita.....	38
Figura 5. La enfermera le ayuda a sentirse cómodo cuando lo necesita. ....	39
Figura 6. Le brindan información sólida y precisa sobre su diagnóstico. ....	40
Figura 7. La enfermera le instruye para poder cuidarse usted mismo. ....	41
Figura 8. La enfermera es honesta con su condición médica.....	42
Figura 9. Las enfermeras son organizadas para la atención al paciente. ....	43
Figura 10. El paciente recibe buenas indicaciones para seguir con su tratamiento médico.....	44
Figura 11. Las enfermeras te tratan con empatía durante el proceso de atención. ....	45
Figura 12. Las enfermeras demuestran amabilidad con sus pacientes. ....	46
Figura 13. El personal de enfermería se acerca a ti con respeto.....	47
Figura 14. Escuchan con atención a tus peticiones o reclamos. ....	48
Figura 15. Sus familiares se sienten contentos con la atención que le ofreció la enfermera. ....	49
Figura 16. Nivel de atención de los profesionales de enfermería. ....	50
Figura 17. Medidas de tendencia central de la variable “Nivel de atención” .....	51
Figura 18. Nivel de atención biológica. ....	52
Figura 19. Medidas de tendencia central de la dimensión “Atención biológica”.....	53
Figura 20. Nivel de atención cognitiva .....	54
Figura 21. Medidas de tendencia central de la dimensión “atención cognitiva” .....	55

Figura 22. Nivel de atención socioemocional. .... 56

Figura 23. Medidas de tendencia central de la dimensión “atención socioemocional” 57

## Índice de cuadros

Cuadros 1. Operacionalización de la variable .....	29
Cuadros 2. Factores para el cálculo de la muestra. ....	31
Cuadros 3. Validación la variable nivel de atención de los profesionales de enfermería. .....	32
Cuadros 4. Confiabilidad nivel de atención de los profesionales de enfermería. ....	33
Cuadros 5. Estadísticos de fiabilidad nivel de atención de los profesionales de enfermería. ....	33
Cuadros 6. Ítems 1. La enfermera(o) es responsable con el horario para la aplicación de sus medicamentos. ....	35
Cuadros 7. Ítems 2. Las visitas del enfermero son frecuentes para verificar el estado de su salud. ....	36
Cuadros 8. Ítems 3. La enfermera toma medidas de prevención cuando siente dolor. 37	
Cuadros 9. Ítems 4. La atención es rápida cuando usted lo necesita. ....	38
Cuadros 10. Ítems 5. La enfermera le ayuda a sentirse cómodo cuando lo necesita. . 39	
Cuadros 11. Ítems 6. Le brindan información sólida y precisa sobre su diagnóstico. . 40	
Cuadros 12. Ítems 7. La enfermera le instruye para poder cuidarse usted mismo. ....	41
Cuadros 13. Ítems 8. La enfermera es honesta con su condición médica. ....	42
Cuadros 14. Ítems 9. Las enfermeras son organizadas para la atención al paciente. . 43	
Cuadros 15. Ítems 10. El paciente recibe buenas indicaciones para seguir con su tratamiento médico. ....	44
Cuadros 16. Ítems 11. Las enfermeras te tratan con empatía durante el proceso de atención. ....	45
Cuadros 17. Ítems 12. Las enfermeras demuestran amabilidad con sus pacientes. ....	46
Cuadros 18. Ítems 13. El personal de enfermería se acerca a ti con respeto. ....	47
Cuadros 19. Ítems 14. Escuchan con atención a tus peticiones o reclamos. ....	48
Cuadros 20. Ítems 15. Sus familiares se sienten contentos con la atención que le ofreció la enfermera. ....	49
Cuadros 21. Nivel de atención de los profesionales de enfermería. ....	50
Cuadros 22. Medidas de tendencia central de la variable “Nivel de atención” ....	51
Cuadros 23. Nivel de atención biológica. ....	52
Cuadros 24. Medidas de tendencia central de la dimensión “Atención biológica” ....	53
Cuadros 25. Nivel de atención cognitiva .....	54
Cuadros 26. Medidas de tendencia central de la dimensión “atención cognitiva” .....	55

Cuadros 27. Nivel de atención socioemocional.....	56
Cuadros 28. Medidas de tendencia central de la dimensión “atención socioemocional” .....	57

## I. INTRODUCCIÓN

El servicio de salud en nuestro medio es un tema que es cuestionado, básicamente, en los profesionales de enfermería, el cual es de mayor percepción en todo el proceso de atención. Si bien es cierto, hay un grado importante en responsabilidad de los profesionales de enfermería, que a veces se dejan vencer por el estrés, falta de empatía, frente a los requerimientos de los pacientes, con aspectos que generan un bajo nivel de atención en las personas que necesitan servicios médicos. Incluyendo la necesidad que deben tener los centros hospitalarios o clínicas de salud, como la infraestructura y equipos biotecnológicos.

Para todo profesional enfermero, la calidad en el nivel de atención siempre debe estar centrada en los pacientes, ello constituye un alto nivel integral en el ejercicio de su profesión. Al mismo tiempo, es holístico de considerar el conocimiento, la empatía y la eficiencia en el cuidado que se trasmite a las personas. En este sentido, el estudio es importante para tomar decisiones, gestionar por parte de las máximas autoridades, de las entidades que prestan servicios de salud, para capacitar y realizar talleres en los temas biológicos, cognoscitivo y socioemocionales, en su personal enfermero y con ello lograr un alto grado de profesionalismo, por ende, un nivel de atención eficiente a los pacientes.

Los expertos teóricos sobre el nivel de atención en salud como Laschinger, Hall, Pedersen y Almost (2019) sostienen que el nivel de atención tiene que ver con la evaluación subjetiva de los pacientes, con una respuesta de carácter cognitivo-emocional como resultado de la interacción entre las expectativas de los cuidados de los profesionales de enfermería y el nivel de percepción de actuaciones y particularidades objetivas de la enfermera. Al mismo tiempo, Juárez y García (2019) expresan que la calidad de atención de Enfermería es la referencia en relación a la profesión, estimulando la salud y el autocuidado de la vida basada en la interacción paciente y enfermera. De manera que, es de capital importancia reflexionar acerca del nivel de atención

del profesional de Enfermería, puesto que incide en el bienestar del paciente, debe ser integro en todas sus dimensiones, a todo ser humano con un trato digno y eficaz, aplicando todos los conocimientos científicos, terapéuticos y fisiológicos hacia la protección y conservación de la vida del sujeto.

En consecuencia, con lo anteriormente expuesto, se formuló como objetivo:  
Describir el nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca – 2021.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

En este nuevo milenio, las dos últimas décadas los países que componen la región de Latinoamérica asimismo los países del Caribe han experimentado dramáticos golpes en su economía por la pandemia causada por el COVID -19, lo cual, ha significado también un golpe social y de salud dramáticos. En ese contexto el aumento de muertes por enfermedades diversas, que en estos últimos 20 ha pasado de 17 millones a más de 20 millones en el mundo cada año. Al mismo tiempo adheridos a otras causas virales en muchos países en vías de desarrollo ha desnudado las limitaciones que tienen los enfermeros en el mundo, por lo que es necesario incluir mayor conocimiento a la labor que cumple los enfermeros(as)

En nuestro medio no ha sido la excepción de los vacíos y limitaciones que han mostrado los profesionales de la salud, básicamente, en los profesionales de enfermería se ha notado la falta de actitudes empáticas, eficiencia comunicativa, vocación para el cuidado del paciente. Sin embargo, se puede agregar que, la excelencia profesional, tiene que ver con el uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción del paciente, lo cual se expresa en la mayoría de casos, en la función que realiza el profesional en enfermería, por tanto, es imprescindible que los profesionales en este campo tengan los recursos, pero también, una eficiente formación. Tanto en conocimientos como en el trato empático con los pacientes.

En Cajamarca los profesionales enfermeros en el centro de salud no generan confianza, empatía, no resuelven problemas e incluso en ocasiones se ha vulnerado los derechos de los pacientes. En el ejercicio profesional notamos que existen vacíos y limitaciones, como, por ejemplo, no orientan al paciente en el estado en que se encuentra, desconociendo

los planes de cuidados y no realizando en ocasiones seguimiento y administración de medicamentos, en consecuencia, el nivel profesional de los enfermeros (as) requiere de una nueva orientación y gestión en las funciones que cumplen como cuidadores de personas con estados delicados de salud.

En esa misma línea el nivel profesional de los enfermeros (as) en la clínica San Lorenzo de Cajamarca, presentan los vacíos y limitaciones, expuestos en párrafo anterior. Dilemas que deben ser investigados, ello con la finalidad de identificar con objetividad el origen y las posibles respuestas. No solo con la intención de resolver el problema sino también de seguir investigando, dado la iniciativa que se pretende desarrollar en el presente estudio.

## 2.2. Pregunta de investigación general:

¿Cómo se presenta el nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca – 2021?

## 2.3. Preguntas de investigación específicas:

- a. ¿De qué manera se da el nivel de atención biológica del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca – 2021?
- b. ¿Cuál es el nivel de aplicación cognitiva del profesional de enfermería con los pacientes la clínica San Lorenzo, Cajamarca – 2021?
- c. ¿Cómo se presenta el nivel de atención socio-emocional del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca – 2021?

## 2.4. Objetivo general y específicos

### 2.4.1. Objetivo general

Describir el nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca – 2021.

### 2.4.2. Objetivos específicos

- a. Identificar el nivel de atención biológica del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo.
- b. Identificar el nivel de aplicación cognitiva del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo.
- c. Describir el nivel de atención socio-emocional del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo.

## 2.5. Justificación e importancia.

El trabajo abordado es justificable, pues a las diversas necesidades que enfrentan los profesionales de enfermería, constituye un aporte en conocimientos en el cuidado y la atención de personas con problemas de salud; del mismo modo, el estudio contribuirá en el campo teórico en conocimientos sobre el nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca, siendo los trabajos de investigación de esta naturaleza, de esencial importancia en el campo de la salud en el Perú. Por otra parte, hay pocos estudios que contengan en sus investigaciones instrumentos de recolección de datos estructurados, así mismo que tengan un respaldo de marcos referenciales importantes. De manera que surge la necesidad de realizar este trabajo de investigación, el cual contribuirá al ámbito epistemológico en esta línea de atención al paciente. En relación a lo práctico, los hallazgos obtenidos del estudio nos proporcionaran a la toma de decisiones con mayor acierto de los profesionales en enfermería y que a su vez permitan mejorar la atención de las personas que acuden a la clínica de salud San Lorenzo, en tal sentido, el presente trabajo de investigación se presenta como un aporte científico al ámbito social. En

ello radica la importancia del estudio sobre el nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca – 2021.

## 2.6. Alcances y limitaciones

### 2.6.1. Alcances de investigación

La trascendencia de esta investigación pretende sensibilizar a los profesionales de la clínica San Lorenzo, específicamente a los(as) enfermeros(as), en este sentido, el trabajo presenta como materia de estudio la percepción de los pacientes, para evaluar y brindar opinión sobre el nivel de atención de los profesionales. Por consiguiente, se procura con respaldo científico, un trabajo de investigación teórico–metodológico para ser aplicado en la clínica San Lorenzo, Cajamarca – 2021.

En tal sentido, se precisa que el alcance del estudio abarca a todo el personal profesional de enfermería, así mismo a los pacientes de la clínica San Lorenzo, y desde lo metodológico, el proceso operativo para medir los resultados se hace uso de la variable nivel de atención del profesional de enfermería, donde los resultados responden al finalizar la investigación.

### 2.6.2. Limitaciones de investigación

- a) Bibliográfico: Existe limitación bibliográfica en cuanto a la existencia de investigaciones realizadas, básicamente, en la región Cajamarca, son pocas las investigaciones que puedan ser tomadas como antecedentes locales.
- b) Temporal: La presente investigación tiene límite temporal, debido a que la realización de la observación, recolección de información, análisis y resultados servirán para describir el nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de

la clínica San Lorenzo, Cajamarca, determinado para el periodo 2021.

- c) Económicas: restricciones económicas del investigador para un pago medianamente aceptable al especialista, equipo de apoyo y gasto en el material impreso necesario para la recolección de datos.
- d) Riesgo de obtener datos falsos: Por la naturaleza del tema, los elementos como materia de estudio, como son los pacientes, podrían sesgar su opinión, los cuales podrían desvirtuar la objetividad de los resultados.

### **III.MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Antecedentes.**

##### **Internacionales**

Baloy (2019) “Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención del personal de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha” en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Sede Esmeraldas. El objetivo que presentó el estudio fue en determinar el nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención brindada por el personal de enfermería del área de pediatría del Hospital del Sur de Esmeraldas Delfina Torres de Concha. En lo metodológico se aplicó aspectos cuantitativos y cualitativos, al demostrar qué parámetros influyen para que los cuidadores discurren si la atención fue satisfactoria, poco, o nada satisfactoria, existió una muestra de 79 cuidadores de pacientes, a ello se les aplicó un cuestionario de 12 interrogantes como instrumento de recolección de datos. Los resultados muestran que la mayor proporción de familiares o cuidadores son mujeres con un 94%. El 78% son madres que cuidan a sus hijos directamente y el 16% son madres que comparten tiempo con otros miembros de la familia, incluidos padres ancianos, hermanos y abuelos. Además, el 84% de la población está satisfecho, seguido del 10% insatisfecho y el 6% insatisfecho, según la distribución de la proporción por tiempo de estadía, el 77% está satisfecho, el 16% está insatisfecho, satisfecho e insatisfecho. El 6% no está satisfecho en absoluto. Concluyendo que existe una valoración positiva de los cuidados brindados durante la estancia hospitalaria en el área de pediatría.

Botón (2017) “Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de Enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017” de la Universidad Rafael Landívar. De la Facultad de la Salud; para obtener la Licenciatura en Enfermería.

Campus de Quetzaltenango. El objetivo fue determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención constante - CAP - en Cunén, provincia de El Quiché. Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, los sujetos de estudio fueron 103 sujetos que participaron de una sesión de consejería en el Centro de Atención permanente, en la ciudad de Cunén, El Quiché. Se extrajeron las siguientes conclusiones: Los usuarios se mostraron satisfechos con su estadía: reportaron llamar por su nombre, respetar su privacidad, ser corteses, instruirlos sobre cómo tomar su medicación, cómo hacer seguimiento y citas, dándoles confianza para consultarlos sus problemas de salud y durante la consulta resolvieron sus dudas. Aunque algunos tampoco están satisfechos con tener conversaciones educativas, a veces el tiempo de espera no es suficiente, les resulta difícil anotar las citas de seguimiento y no garantizan la privacidad durante la reunión y el proceso de atención.

Llano & Hermida (2016) realizó un estudio sobre "Calidad de la atención de enfermería en relación a la satisfacción del paciente en el departamento de cirugía del Hospital Enrique Garcés de Quito". Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente con respecto a la calidad, en la prestación de la atención brindada por el personal de enfermería del Hospital General Enrique Garcés. El estudio fue descriptivo / seccional. Su población incluye pacientes del servicio quirúrgico, un total de 50 pacientes. La observación directa y la entrevista se utilizaron como método de recopilación de datos y el cuestionario como herramienta. Las conclusiones se basan, entre otros, en los resultados de un estudio realizado sobre la percepción de los pacientes ingresados en la referida unidad de excelente calidad, con pacientes que se sienten satisfechos, ansiosos y agradecidos por la atención brindada. Además, también manifestaron que las enfermeras respetan su trato, que respetan su privacidad y decisiones, y que son amables y claras en su comunicación.

Alonso, Ávila, & Sánchez (2017). El presente artículo es un análisis del desempeño profesional de Enfermería en la atención a los pacientes con afecciones traumatológicas y ortopédicas (ATO) y como este afecta la práctica clínica del cuidado. El artículo presenta los siguientes objetivos: Evaluar el estado actual de la actividad profesional en la atención ortopédica y traumatológica. En el artículo se utilizan métodos tanto teóricos como experimentales. Se ha comprobado que el 55% de los profesionales encuestados considera que los conocimientos adquiridos en el transcurso de su profesión son insuficientes para trabajar en este tipo de pacientes. El 66,6% dijo que la preparación recibida no brindó todos los elementos teóricos y prácticos que les permitirían brindar atención y mejorar la participación del paciente en el diagnóstico de lesiones y otras afecciones. Principalmente, la atención de enfermería debe ofrecerse a los pacientes con traumatismos y trastornos ortopédicos, con énfasis en la alta calidad. Los hallazgos sugieren que los profesionales de enfermería deben ser parte de una atención de calidad, la cual está influenciada por otros aspectos biomédicos, son el foco central de este especialista, y así permitir la práctica profesional del paciente.

Alonzo, Duany, Samamé & Paredes (2019). En su trabajo de investigación sobre "Gestión del cuidado de enfermería en la atención a los pacientes con afecciones traumatológicas y ortopédicas". El objetivo es realizar un análisis de la gestión del cuidado de Enfermería a los pacientes con afecciones traumatológicas y ortopédicas. En tal sentido es uso del PAE es un método utilizado de modo científico-sistemático para brindar cuidados centrados en los resultados predefinidos y esperados en su práctica diaria como método científico para la gestión del cuidado de Enfermería, basándose en principios y normas que promueven el pensamiento crítico, la eficiencia de los cuidados, orienta la consecución de los objetivos de la profesión. Lo cual conllevó a la definición de gestión del cuidado de Enfermería en pacientes con afecciones traumatológicas y ortopédicas. En consecuencia, concluyeron que la sistematización ejecutada en relación a la gestión del cuidado de Enfermería estableció un acercamiento en los

referentes teóricos que sustentan el tema, centrado en los profesionales de Enfermería a los pacientes con afecciones traumatológicas y ortopédicas.

## **Nacionales**

Asencios (2019), la autora investigó sobre: “Nivel de satisfacción el usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de la Clínica Javier Prado en el 2019”, tesis de posgrado de la Facultad d Obstetricia y Enfermería de la Universidad San Martín de Porres. El objetivo es determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de la Clínica Javier Prado. Presenta un enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal prospectivo. tuvo como muestra 144 usuarios que acudieron al servicio de emergencias adultos; a quienes se le aplicó un cuestionario tipo Likert. En las conclusiones se evidenció en mayor porcentaje que los usuarios manifestaron encontrarse altamente satisfechos en relación a la atención del licenciado de enfermería.

Gago (2021). En su estudio “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de tuberculosis sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en un centro de salud del Ministerio de Salud, 2019”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Universidad del Perú. El objetivo del estudio fue el determinar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de tuberculosis sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el centro de salud Conde la Vega Baja, Lima 2019. Se precisó un enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. La población de la investigación fue representada por 47 pacientes del programa de control de tuberculosis, asimismo tenía una muestra de 24 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión. La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento, la escala Likert modificada. Se concluyó que entre el 100% (24) pacientes con tuberculosis, el 58,3% (14) estaban satisfechos y el 41,7% (10) estaban insatisfechos. Concluyó que más de la mitad de los pacientes tuberculosos manifestaron estar "satisfechos" con la atención recibida por parte de la

enfermera especialista en el Centro Médico Conde de la Vega Baja, especialmente en lo que se refiere al aspecto biológico, el aprendizaje y la sensibilización. Si bien casi la mitad de los usuarios expresó su "descontento", los aspectos emocionales y sociales fueron más frecuentes.

Quispe (2016) en su tesis: "Percepción sobre calidad de atención de la Enfermera y adherencia al tratamiento en pacientes con tuberculosis" de la Universidad Autónoma de Ica – Perú, de la facultad de Ciencias de la Salud. El objetivo presenta la siguiente proposición en determinar la percepción sobre calidad de atención de la enfermera y la adherencia al tratamiento en los pacientes con tuberculosis del hospital "Rene toche Groppo Essalud" chincha. El estudio tuvo como muestra fue de 25 pacientes diagnosticados con tuberculosis y registrados. Con relación a la técnica de investigación se utilizó la entrevista y el instrumento el cuestionario con categorías en la escala de Lickert. Concluyendo el trabajo de investigación en lo siguiente: de que percepción de los pacientes con tratamiento antituberculosis, se tiene que del 100% (25), el 76% (19) tienen una percepción medianamente favorable, 4% (1) tienen una percepción desfavorable, el 20% (5) tienen una percepción favorable. En cuanto a la adherencia al tratamiento antituberculosis en los pacientes entrevistados, se tiene que el 68% (17) tiene una adherencia adecuada al cumplimiento del tratamiento y el 32% (8) muestran adherencia impropia.

Cahuana & Carlos (2018) "Percepción de los pacientes con tuberculosis Pulmonar sobre la Calidad de Atención que brinda el profesional de enfermería. Microred Zamácola. Arequipa, 2018"; las autoras presentaron como objetivo principal Identificar la percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería. Como metodología se usó la técnica de la Encuesta, y como instrumento Formulario tipo escala de Likert, aplicados a 42 pacientes con TBC. Analizada la información se obtuvo resultados una edad de 18 a 20 años (7.2%) y 21 a 25 años (28.7%), su género predominante es de masculino (59.5%), el grado de instrucción es de secundaria completa

(50.0%), su ocupación es de trabajador independiente (38.1%). Se llegó a las siguientes conclusiones: La percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión interpersonal, en la dimensión técnica y en la dimensión entorno en la Microred Zamácola de Arequipa, es favorable.

Chumpitaz (2019), La investigadora presentó su trabajo titulado “Calidad de Atención de Enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada, Lima”; de la Universidad del Callao, el estudio presentó como objetivo Determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018. La metodología: es de tipo aplicado, cuantitativo, correlacional – descriptivo. Para medir la calidad se llevó a cabo una evaluación en una población de 51 enfermeras que cumplían labor asistencial en el servicio de hospitalización, sobre una población de 445. A ellos se les aplicó un cuestionario. En la conclusión se encontró una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Dicha correlación resultó estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ) y la correlación resultó de nivel medio que tiende a alta. Se obtuvo que el 64.6% de licenciadas de enfermería brindan atención de calidad de nivel medio, el 19.6% brindan atención de nivel bajo y el 15.7% brinda atención de calidad de nivel alto. Finalmente, se determinó que existe una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada.

### **Locales.**

Sánchez (2015) en su tesis: “Percepción de las pacientes y familiares sobre la calidad de atención de enfermería según características sociodemográficas. Servicio de gineco obstetricia” - Centro de Salud Baños del Inca. 2015; sustentada en la UNC - Cajamarca Perú, de la facultad de Ciencias de la Salud y carrera profesional de Enfermería: la autora sustentó una investigación de tipo descriptivo, de corte transversal, correlacional, de

enfoque cuantitativo, cuyo objetivo fue determinar la percepción de las pacientes y familiares sobre la calidad de atención de Enfermería, según características sociodemográficas. Servicio de Gineco Obstetricia. Centro de Salud Baños del Inca. Cajamarca 2015; realizado en una muestra de 25 pacientes hospitalizadas; se utilizó como técnica la entrevista y como instrumentos una ficha sociodemográfica y una encuesta tipo Likert dirigida a las pacientes y familiares para recoger datos correspondientes a la percepción. Conclusiones: La mayoría de los pacientes se encuentran en el grupo de edad de 21-25 años, con educación secundaria inferior; La mayoría de los miembros de la familia tienen entre 31 y 35 años. Los pacientes tienen un buen nivel de conciencia sobre la calidad de la atención brindada por los profesionales de enfermería, así como la mayoría de familiares que consideran la calidad de la atención brindada por los enfermeros del Departamento de Obstetricia y Ginecología del Centro Médico Baños del Inca Cajamarca es buena; Hubo una relación significativa entre las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería y la edad, según la prueba no estandarizada de Somers D = 0.290, ( $P = 0.038 > 0.05$ ).

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Nivel de atención del profesional de enfermería**

Laschinger, Hall, Pedersen y Almost (2019) sostienen que el nivel de atención tiene que ver con la evaluación subjetiva de los pacientes, con una respuesta de carácter cognitivo-emocional como resultado de la interacción entre las expectativas de los cuidados de los profesionales de enfermería y el nivel de percepción de actuaciones y particularidades objetivas de la enfermera.

Por otra parte, Juárez y García (2019) expresan que la calidad de atención de Enfermería es la referencia en relación a la profesión, estimulando la salud y el autocuidado de la vida basada en la interacción paciente y enfermera. De manera que, es de capital

importancia reflexionar acerca del nivel de atención del profesional de Enfermería, puesto que incide en el bienestar del paciente; de manera que, se debe tratar al paciente de modo integro en todas sus dimensiones, atendiendo a todo ser humano con un trato digno y eficaz, aplicando todos los conocimientos científicos, terapéuticos y fisiológicos hacia la protección y conservación de la vida del sujeto.

La atención brindada por la enfermera también debe entenderse como una atención oportuna, rápida, continua y de largo plazo, orientada a abordar problemas específicos que afectan diversos aspectos (físicos, sociales, emocionales y percepciones) de los solicitantes de servicios, y los problemas a los que se enfrentan. en salud, introduciendo así la atención integral en todos los ámbitos antes mencionados.

### 3.2.2. Dimensiones del estudio

#### A. Nivel de atención biológica

En lo biológico corresponde la inclusión de acciones e instrucciones que ejecuta el profesional de enfermería que atiende las limitaciones físicas y biológicas de los enfermos, del mismo modo, tiene que ver con elementos de asistencia afines a la atención y cuidados de los pacientes.

Por lo general los usuarios o pacientes relacionan al profesional de enfermería con la asistencia de necesidades primordiales, en consecuencia, es importante que los profesionales en este campo adquieran amplio conocimiento y capacidades para realizar de la mejor manera los cuidados que se brindan.

## B. Nivel de aplicación cognitiva

En el dominio cognitivo, constituye la capacidad humana que le permite al paciente comprender, aprender, resolver problemas de manejo y tomar decisiones, para permitir el desarrollo de su desempeño, a través de cómo reconocer una actitud crítica, racional y reflexiva.

En este sentido, la enfermera es la experta en la salud del paciente y de principio a fin, es decir, hasta el final del tratamiento, se encarga de dotar al paciente de los mecanismos necesarios para que pueda sobrellevar su situación y hacerlo resistente a esta enfermedad. Aquí es donde reside la experiencia técnica de una enfermera.

## C. Nivel de atención social-emocional.

El entorno de las personas cuando están delicadas de salud en un establecimiento hospitalario es muy importante. Por su naturaleza el ser humano es sociable, el espacio donde se ha desarrollado constituye un enlace de fuerte emoción, por ello es la familia su entorno de prioridad, por ello, la enfermera debe brindar los cuidados relacionados al espacio emocional del enfermo con buenas prácticas. Labores que manifiestan que la enfermera le importa y le preocupa la comodidad y recuperación de su paciente, de manera que, con la interacción social y emocional, las enfermeras estimulan a los pacientes a que hablen de su manera de observar positivamente su realidad y ello con el propósito de enfrentar el estado del paciente.

### 3.3. Identificación de la variable

Nivel de atención.

La atención de la enfermera, es el conjunto de actividades que las enfermeras profesionales realizan en un centro de salud con manejo de medicamentos, educación sobre efectos secundarios de medicamentos, nutrición, transmisión de enfermedades, visitas domiciliarias, enlace con contactos y coordinación para que se pueda brindar la atención adecuada a los pacientes de acuerdo con sus necesidades.

## **IV. METODOLOGÍA**

### 4.1. Tipo y nivel de investigación

#### 4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación por su finalidad es básico, dado que el presente trabajo se caracteriza por ser de un contexto teórico, en el sentido de que nos sostenemos en diferentes autores para conceptualizar y definir la variable, dimensiones e indicadores de estudio.

#### 4.1.2. Nivel de investigación

En lo referente al tipo de investigación por su grado y profundidad de estudio corresponde al nivel de investigación Descriptivo, en la medida en que a través de los resultados pretende describir y analizar el nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca. A partir de un instrumento de medición elaborado con ese fin.

### 4.2. Diseño de la investigación

El diseño del presente trabajo de investigación es No Experimental, porque el investigador no interviene ni manipula la variable de estudio, además porque se pretende valorar el comportamiento de la variable desde un alcance descriptivo.

Por su temporalidad es trabajo es Transversal o transaccional, dado que, se conocerá el estado actual de la situación que presenta una determinada población, es decir, los datos de la población se recolectarán en un solo momento, es decir en el año 2021.

### 4.3. Operacionalización de variable

#### Cuadros 1.

##### Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	instrumento
Nivel de atención de las profesionales enfermeras.	Juárez y García (2019) expresa que la calidad de atención de Enfermería es la referencia en relación a la profesión, estimulando la salud y el autocuidado de la vida basada en la interacción paciente y enfermera.	Operativamente la variable del presente trabajo de investigación se medirá a través de las siguientes dimensiones: Nivel de atención biológica, aplicación cognitiva y nivel de atención socio-emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel de atención biológica.</li> <li>• Aplicación cognitiva</li> <li>• Nivel de atención socio-emocional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar medicamentos a tiempo.</li> <li>• Visitas frecuentes al paciente</li> <li>• Tomar medidas de alivio de dolor.</li> <li>• Atención rápida cuando el paciente lo necesite.</li> <li>• Información clara y precisa sobre su diagnóstico.</li> <li>• Autocuidado</li> <li>• Honestidad con la condición médica.</li> <li>• Organización de la enfermera con respecto a la atención.</li> <li>• Empatía de la enfermera.</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Trato con respeto.</li> <li>• Escuchar con atención.</li> </ul>	El instrumento de investigación: Cuestionario de encuesta.

#### 4.4. Hipótesis general y específicas

En opinión de Arias (2006)

*“Los estudios descriptivos permiten medir las variables, aun cuando no se formule hipótesis alguna, pues éstas aparecen enunciadas en los objetivos de la investigación...”*

En consecuencia, el presente trabajo por su alcance y profundidad de carácter descriptivo no corresponde formular hipótesis.

#### 4.5. Población – Muestra

##### 4.5.1. Población.

La población objetivo está conformada por 136 pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca.

##### 4.5.2. Muestra.

Para calcular el tamaño de una muestra, se utilizó la técnica de muestreo probabilístico, en la que hay que tomar en cuenta tres factores:

- El porcentaje de confianza con el cual se quiere generalizar los datos desde la muestra hacia la población total.
- El porcentaje de error que se pretende aceptar al momento de hacer la generalización.
- El nivel de variabilidad que se calcula para comprobar los objetivos del estudio.

Una vez que se han determinado estos tres factores, entonces se puede calcular el tamaño de la muestra como a continuación se expone.

## Cuadros 2.

Factores para el cálculo de la muestra.

<b>n =</b>	<b>Tamaño de la muestra</b>
<b>N =</b>	<b>Población total = 136</b>
<b>e =</b>	<b>Error de muestreo (5%)</b>
<b>z =</b>	<b>Porcentaje de fiabilidad (95%=1,96)</b>
<b>q =</b>	<b>Probabilidad de no ocurrencia (50%)</b>
<b>p =</b>	<b>Probabilidad de ocurrencia (50%)</b>

Aplicamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \times 136 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (136 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n = 101 \text{ pacientes}$$

El tamaño de la muestra se redondeó a 101 pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca., la que representa el **76%** de la población, siendo esta una muestra representativa.

### 4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y confiabilidad

#### 4.6.1. Técnica e instrumento

La técnica que se emplearía, teniendo en cuenta el tamaño de la muestra, será la encuesta, orientada a la recolección de datos proporcionados por los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca.

El instrumento que se empleó en la recolección de la información será el cuestionario de encuestas, ya que es un instrumento que sirve para recoger los datos que nos proporcionan los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca, a través de un conjunto de preguntas que constituyen el tema de la encuesta.

#### 4.6.2. Validación y confiabilidad del instrumento

##### 4.6.2.1. Validación del instrumento:

Se realizará un cuestionario de encuestas, dado que tenemos una sola variable. Se utilizaron el cuestionario simple con preguntas de opción múltiple con escala de calificación de 5 alternativas, teniendo un total de 15 preguntas. Por tanto, el cuestionario fue sometido a juicio de expertos conformado por 3 profesionales investigadores del campo de la salud que laboran en diversas universidades del país, quienes calificaron sobre la validez del instrumento por la consistencia y congruencia de su contenido, mediante informes de juicio de experto.

##### **Medida del nivel de atención de los profesionales de enfermería.**

#### **Cuadros 3.**

*Validación la variable nivel de atención de los profesionales de enfermería.*

<b>Expertos</b>	<b>Grado</b>	<b>Evaluación</b>
		<b>Cumple/ No cumple</b>
César Augusto Medina Rojas	Doctor.	Cumple
Rocío del Pilar Medina Rojas	Magister	Cumple
Maruja Media Rojas	Magister	Cumple

Los expertos indican que los contenidos del instrumento cumplen con la expectativa del estudio, por lo tanto, se acepta la aplicación de dicho instrumento de investigación.

##### 4.6.2.2. Confiabilidad de los instrumentos.

Se utilizó el software estadístico SPSS versión 26, donde se evaluó la confiabilidad de los cuestionarios mediante la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 17 pacientes de la clínica San Lorenzo, el cual es la unidad de estudio.

**Confiabilidad del cuestionario para la variable nivel de atención de los profesionales de enfermería.**

**Cuadros 4.**

*Confiabilidad nivel de atención de los profesionales de enfermería.*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Validos	17	100.0
	Excluidos	0	0.0
Total		17	100.0

*Fuente: Procesado por el autor con el software SPSS versión 26.*

**Cuadros 5.**

*Estadísticos de fiabilidad nivel de atención de los profesionales.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
0,886	15

Según el valor del Alfa de Cronbach, el cuestionario para medir el nivel de atención de los profesionales de enfermería., presenta un coeficiente de 0,886 y utilizando la escala de confiabilidad, este valor pertenece al intervalo de 0,8 – 0,9 por lo que el cuestionario recibió una calificación de “nivel bueno” lo que demuestra que es confiable y por ende los resultados también lo son.

#### 4.7. Recolección de datos

Para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos y obtener datos de las variables de estudio, se solicitó autorización al gerente de la Clínica San Lorenzo de Cajamarca, quien aceptó y se mostró motivado con la investigación. Asimismo, se coordinó con cada uno de los pacientes a fin de que nos cediera un tiempo adecuado para la aplicación del instrumento.

Luego se procesaron los datos realizando la tabulación, el análisis e interpretación de los datos para determinar el estudio de la variable nivel de atención de los profesionales enfermeros, ello por medio del programa SPSS versión 26.0 y Excel 2010.

#### 4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

La técnica y análisis de datos se realizará con el software SPSS Versión 26.0. Para la interpretación estadística de los datos se realizará con tablas de frecuencias y graficas de barras.

Las tablas de frecuencias son herramientas de estadística donde se colocan los datos en columnas representando los distintos valores recogidos en la muestra y las frecuencias (las veces) en que ocurren.

En ese sentido Sangakoo (s.f.) sostiene que, la frecuencia absoluta es el número de veces que aparece un determinado valor en un estudio estadístico. La suma de las frecuencias absolutas es igual al número total de datos, que se representa. Así mismo, la frecuencia acumulada, es la suma de las frecuencias absolutas de todos los valores inferiores o iguales al valor considerado.

En lo referente a los gráficos de barras, también conocido como diagrama de columnas, son utilizados para variables continuas o discretas y permiten representar la frecuencia en cada uno de los niveles de las variables de interés. Está conformado por barras rectangulares dispuestas paralelamente, deben tener un ancho igual en su base y la altura de cada barra es proporcional a la frecuencia o cantidad de elementos que pertenecen a la categoría en particular. (Universidad Católica de Valparaíso, s.f.).

## V. RESULTADOS

### 5.1. TABLAS Y GRÁFICOS DE CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE LA VARIABLE NIVEL DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.

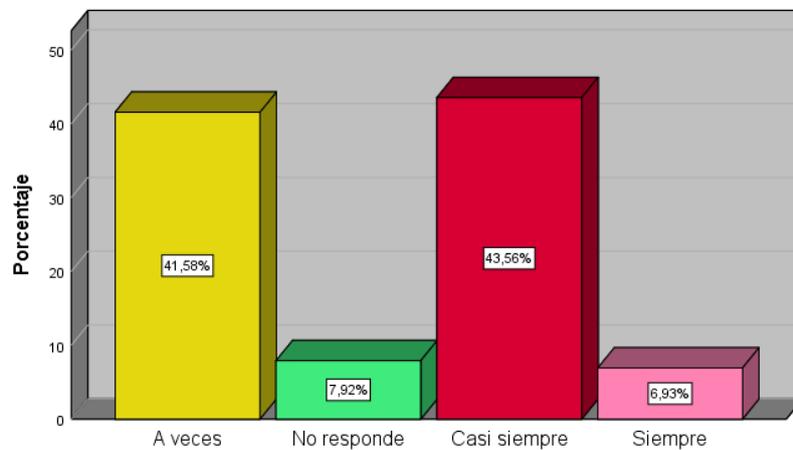
#### Cuadros 6.

Ítems 1. La enfermera(o) es responsable con el horario para la aplicación de sus medicamentos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	42	41,6	41,6	41,6
	No responde	8	7,9	7,9	49,5
	Casi siempre	44	43,6	43,6	93,1
	Siempre	7	6,9	6,9	100,0
Total		101	100,0	100,0	

#### Figura 1.

La enfermera(o) es responsable con el horario para la aplicación de sus medicamentos.



Nota. Se desprende del ítem 1, que del total de encuestados opinan sobre, si los enfermeros(as) son responsables con el horario para la aplicación de sus medicamentos, se observa lo siguiente: Casi siempre (43,6%), A veces (41,6%). Indicadores que se muestra de los más destacado en la tabla y gráfico.

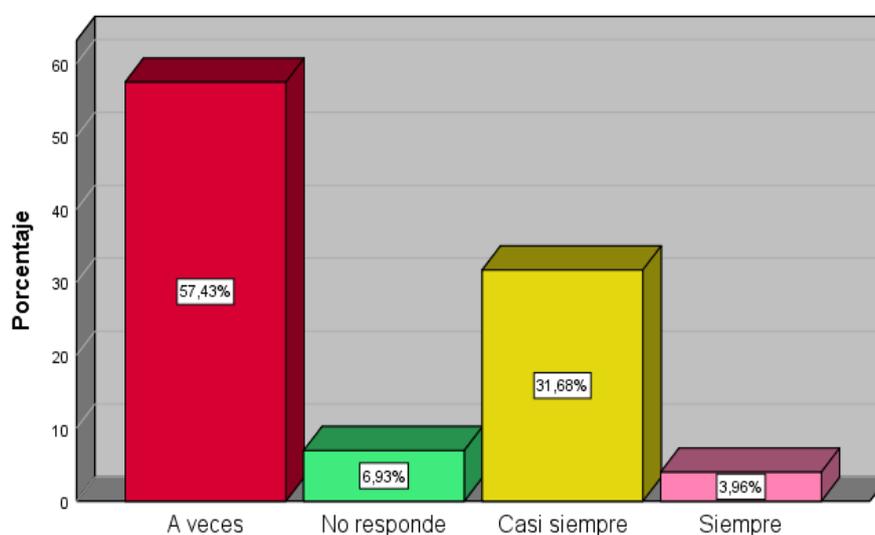
**Cuadros 7.**

*Ítems 2. Las visitas del enfermero son frecuentes para verificar el estado de su salud.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	58	57,4	57,4	57,4
	No responde	7	6,9	6,9	64,4
	Casi siempre	32	31,7	31,7	96,0
	Siempre	4	4,0	4,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Figura 2.**

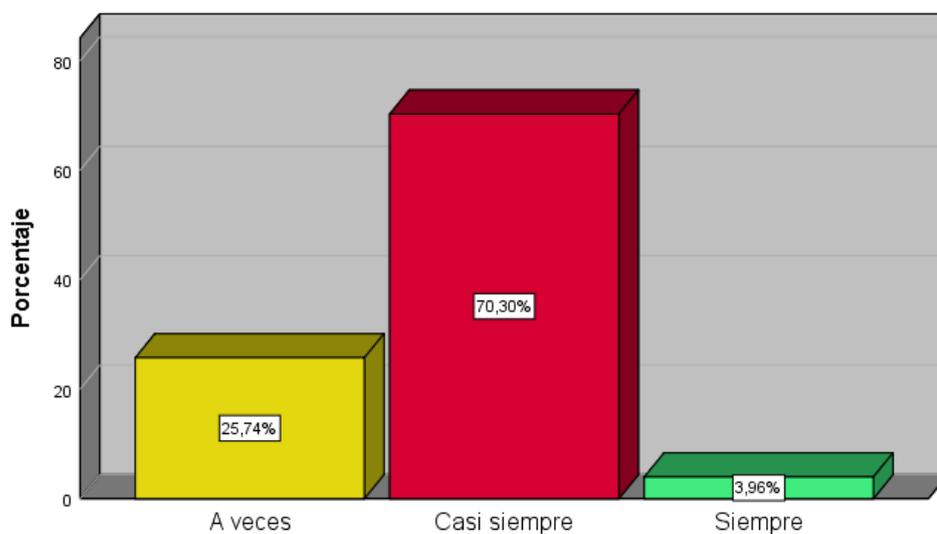
*Las visitas del enfermero son frecuentes para verificar el estado de su salud.*



Nota. Se desprende del ítem 2, que del total de encuestados opinan sobre, las visitas del enfermero son frecuentes para verificar el estado de su salud, se observa lo siguiente: A veces (57,4%), Casi siempre (31,7%). Indicadores que se muestra de los más destacado en la tabla y gráfico.

**Cuadros 8.***Ítems 3. La enfermera toma medidas de prevención cuando siente dolor.*

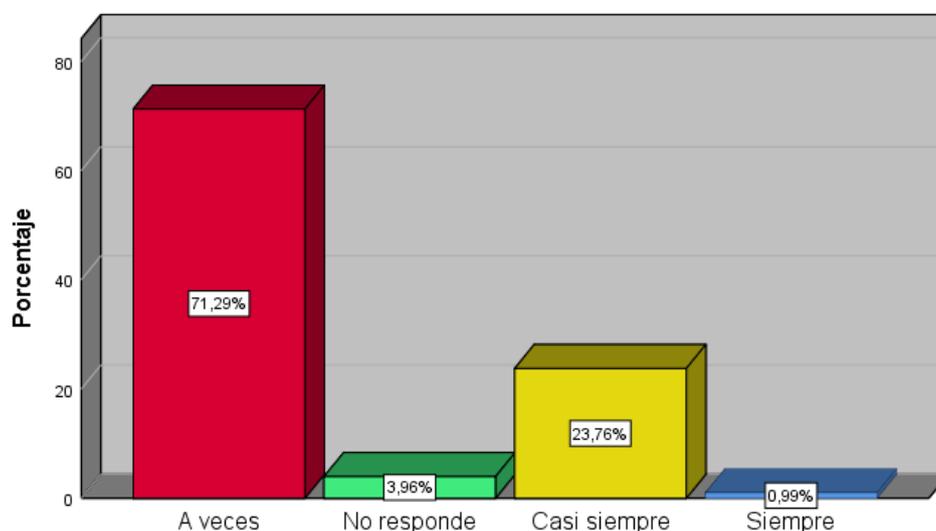
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	26	25,7	25,7	25,7
	Casi siempre	71	70,3	70,3	96,0
	Siempre	4	4,0	4,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Figura 3.***La enfermera toma medidas de prevención cuando siente dolor.*

Nota. Se desprende del ítem 3, que del total de encuestados opinan sobre, la enfermera toma medidas de prevención cuando siente dolor, se observa lo siguiente: Casi siempre (70,3%), A veces (25,7%). Indicadores que se muestra de los más destacado en la tabla y gráfico.

**Cuadros 9.***Ítems 4. La atención es rápida cuando usted lo necesita.*

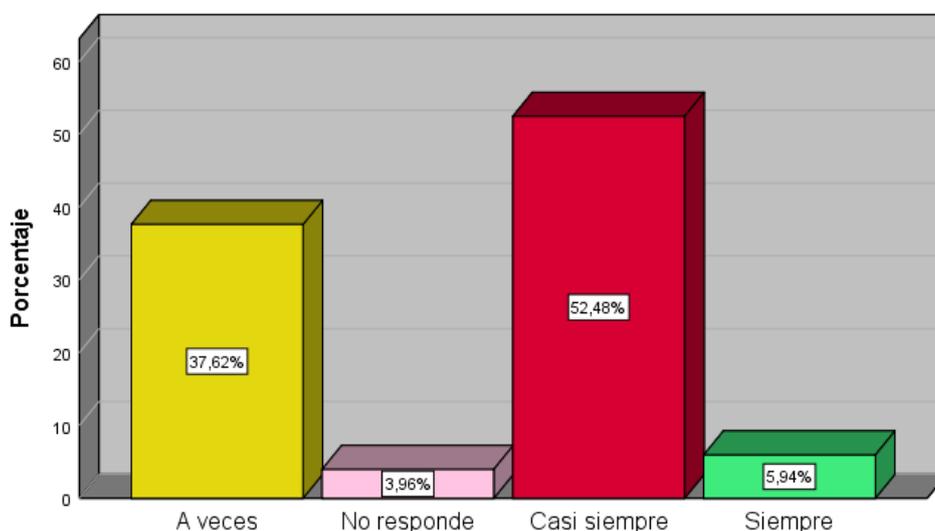
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	72	71,3	71,3	71,3
	No responde	4	4,0	4,0	75,2
	Casi siempre	24	23,8	23,8	99,0
	Siempre	1	1,0	1,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Figura 4.***La atención es rápida cuando usted lo necesita.*

Nota. Se desprende del ítem 4, que del total de encuestados opinan sobre, la atención es rápida cuando usted lo necesita, se observa lo siguiente: A veces (71,3%), Casi siempre (23,8%). Indicadores que se muestra de los más destacado.

**Cuadros 10.***Ítems 5. La enfermera le ayuda a sentirse cómodo cuando lo necesita.*

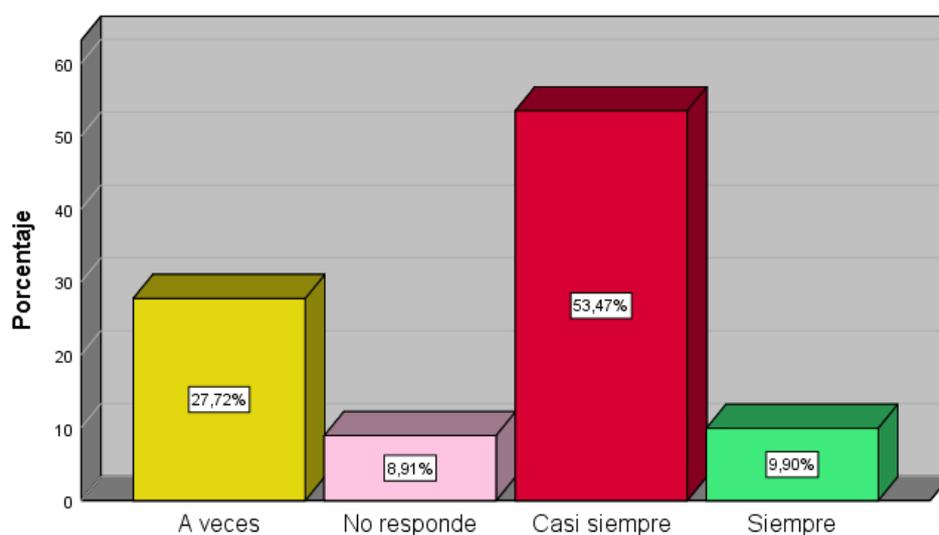
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	38	37,6	37,6	37,6
No responde	4	4,0	4,0	41,6
Válido Casi siempre	53	52,5	52,5	94,1
Siempre	6	5,9	5,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

**Figura 5.***La enfermera le ayuda a sentirse cómodo cuando lo necesita.*

Nota. Se desprende del ítem 5, que del total de encuestados opinan sobre, la enfermera le ayuda a sentirse cómodo cuando lo necesita, se observa lo siguiente: Casi siempre (52,5%), A veces (37,6%). Indicadores que se muestra de los más destacado en la tabla y gráfico.

**Cuadros 11.***Ítems 6. Le brindan información sólida y precisa sobre su diagnóstico.*

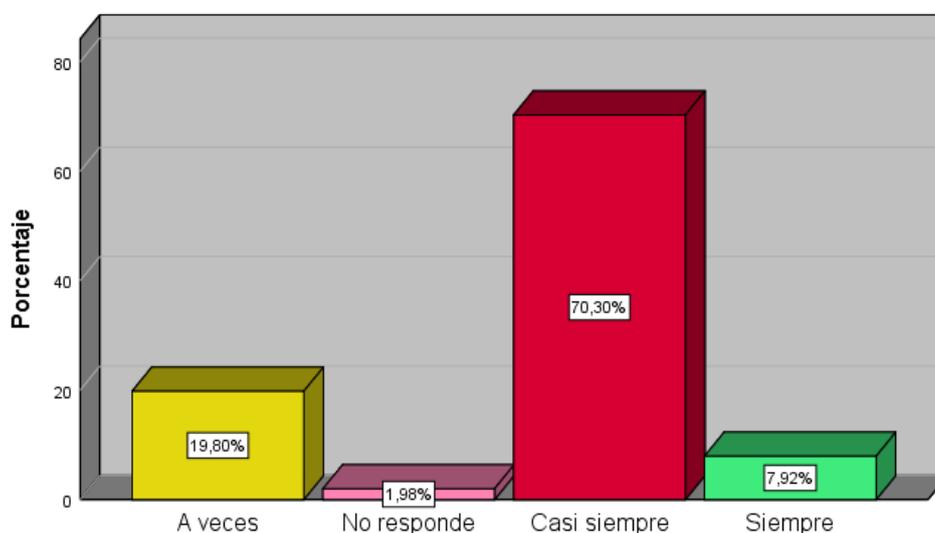
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	28	27,7	27,7	27,7
	No responde	9	8,9	8,9	36,6
	Casi siempre	54	53,5	53,5	90,1
	Siempre	10	9,9	9,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Figura 6.***Le brindan información sólida y precisa sobre su diagnóstico.*

Nota. Se desprende del ítem 6, que del total de encuestados opinan sobre, le brindan información sólida y precisa sobre su diagnóstico, se observa lo siguiente: Casi siempre (53,5%), A veces (27,7%). Indicadores que se muestra de los más destacado en la tabla y gráfico.

**Cuadros 12.***Ítems 7. La enfermera le instruye para poder cuidarse usted mismo.*

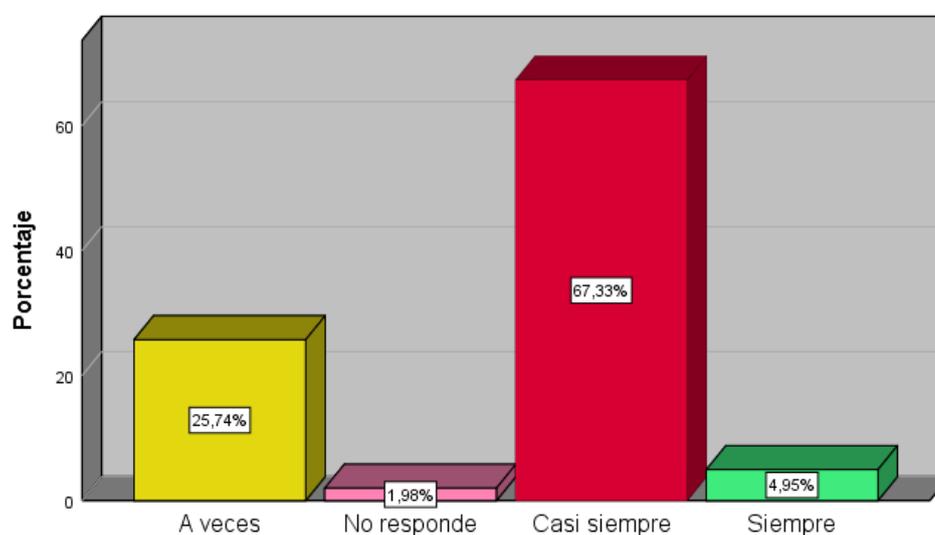
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	20	19,8	19,8	19,8
	No responde	2	2,0	2,0	21,8
	Casi siempre	71	70,3	70,3	92,1
	Siempre	8	7,9	7,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Figura 7.***La enfermera le instruye para poder cuidarse usted mismo.*

Nota. Se desprende del ítem 7, que del total de encuestados opinan sobre, la enfermera le instruye para poder cuidarse usted mismo, se observa lo siguiente: Casi siempre (70,3%), A veces (19,8%). Indicadores que se muestra de los más destacado en la tabla y gráfico.

**Cuadros 13.***Ítems 8. La enfermera es honesta con su condición médica.*

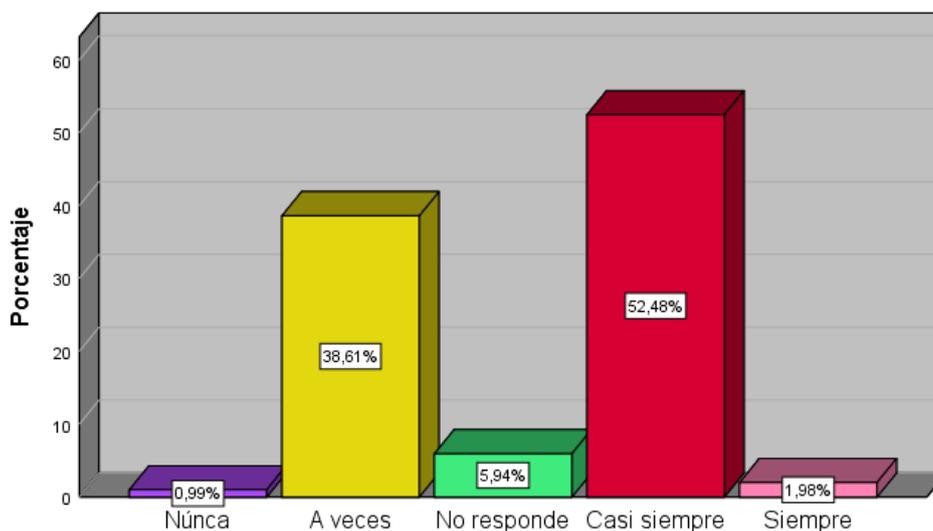
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	26	25,7	25,7	25,7
	No responde	2	2,0	2,0	27,7
	Casi siempre	68	67,3	67,3	95,0
	Siempre	5	5,0	5,0	100,0
Total		101	100,0	100,0	

*Figura 8. La enfermera es honesta con su condición médica.*

Nota. Se desprende del ítem 8, que del total de encuestados opinan sobre, la enfermera es honesta con su condición médica, se observa lo siguiente: Casi siempre (67,3%), A veces (25,7%). Indicadores que se muestra de los más destacado en la tabla y gráfico.

**Cuadros 14.***Ítems 9. Las enfermeras son organizadas para la atención al paciente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,0	1,0	1,0
	A veces	39	38,6	38,6	39,6
	No responde	6	5,9	5,9	45,5
	Casi siempre	53	52,5	52,5	98,0
	Siempre	2	2,0	2,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

*Figura 9. Las enfermeras son organizadas para la atención al paciente.*

Nota. Se desprende del ítem 9, que del total de encuestados opinan sobre, las enfermeras son organizadas para la atención al paciente, se observa lo siguiente: Casi siempre (52,5%), A veces (38,6%). Indicadores que se muestra de los más destacado en la tabla y gráfico.

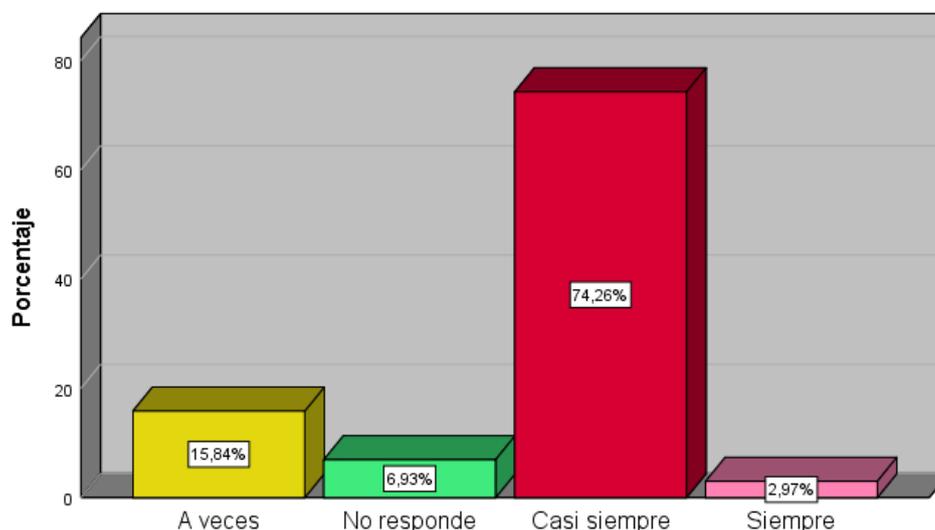
**Cuadros 15.**

Ítems 10. El paciente recibe buenas indicaciones para seguir con su tratamiento médico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	15,8	15,8	15,8
	No responde	7	6,9	6,9	22,8
	Casi siempre	75	74,3	74,3	97,0
	Siempre	3	3,0	3,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Figura 10.**

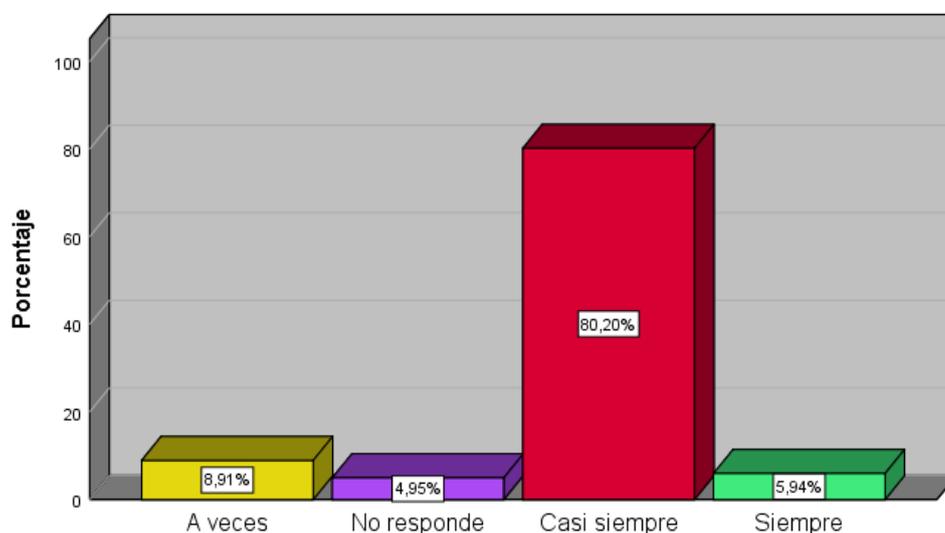
El paciente recibe buenas indicaciones para seguir con su tratamiento médico.



Nota. Se desprende del ítem 10, que del total de encuestados opinan sobre, el paciente recibe buenas indicaciones para seguir con su tratamiento médico, se observa lo siguiente: Casi siempre (74,3%), A veces (15,8%). Indicadores que se muestra de los más destacado en la tabla y gráfico.

**Cuadros 16.***Ítems 11. Las enfermeras te tratan con empatía durante el proceso de atención.*

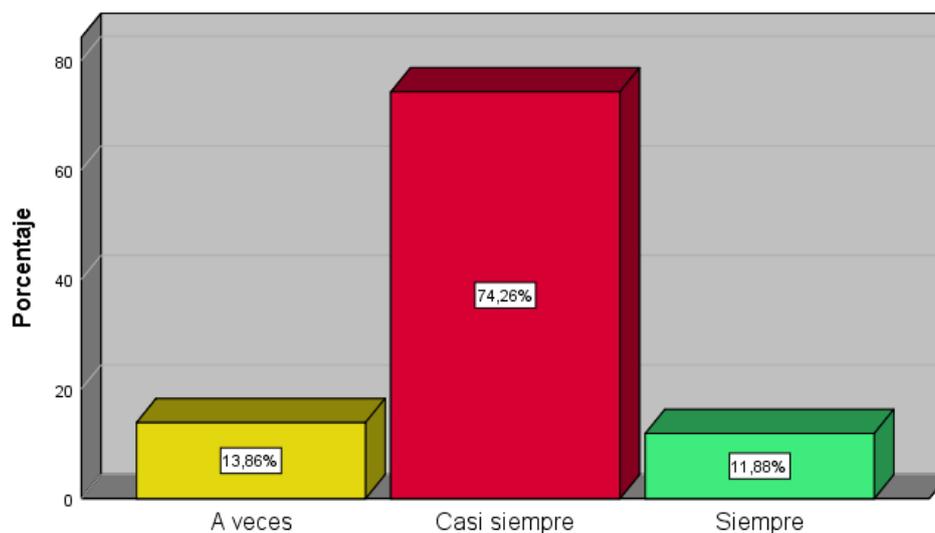
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	8,9	8,9	8,9
	No responde	5	5,0	5,0	13,9
	Casi siempre	81	80,2	80,2	94,1
	Siempre	6	5,9	5,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Figura 11.***Las enfermeras te tratan con empatía durante el proceso de atención.*

Nota. Se desprende del ítem 11, que del total de encuestados opinan sobre, las enfermeras te tratan con empatía durante el proceso de atención, se observa lo siguiente: Casi siempre (80,2%), A veces (8,9%). Indicadores que se muestra de los más destacado en la tabla y gráfico.

**Cuadros 17.***Ítems 12. Las enfermeras demuestran amabilidad con sus pacientes.*

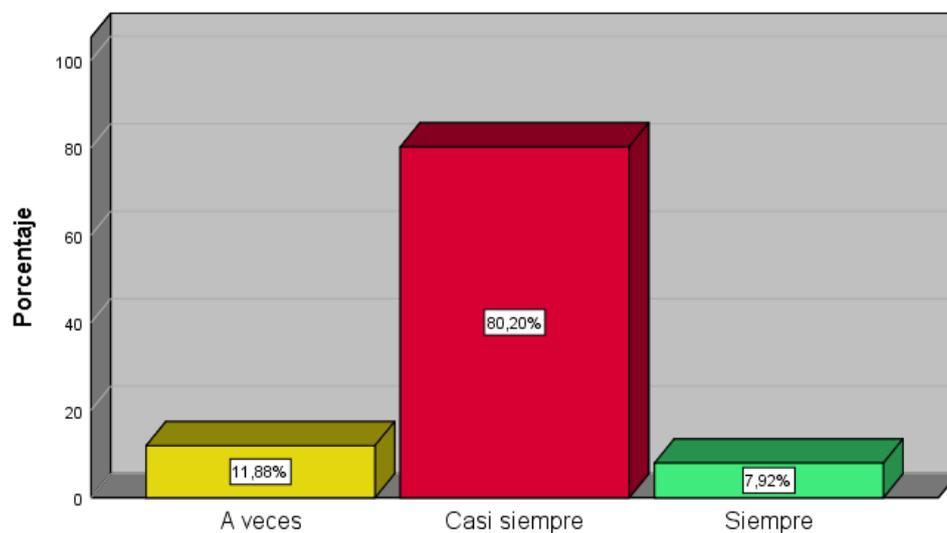
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	13,9	13,9	13,9
	Casi siempre	75	74,3	74,3	88,1
	Siempre	12	11,9	11,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Figura 12.***Las enfermeras demuestran amabilidad con sus pacientes.*

Nota. Se desprende del ítem 12, que del total de encuestados opinan sobre, las enfermeras demuestran amabilidad con sus pacientes, se observa lo siguiente: Casi siempre (74,3%), A veces (13,9%). Indicadores que se muestra de los más destacado en la tabla y gráfico.

**Cuadros 18.***Ítems 13. El personal de enfermería se acerca a ti con respeto.*

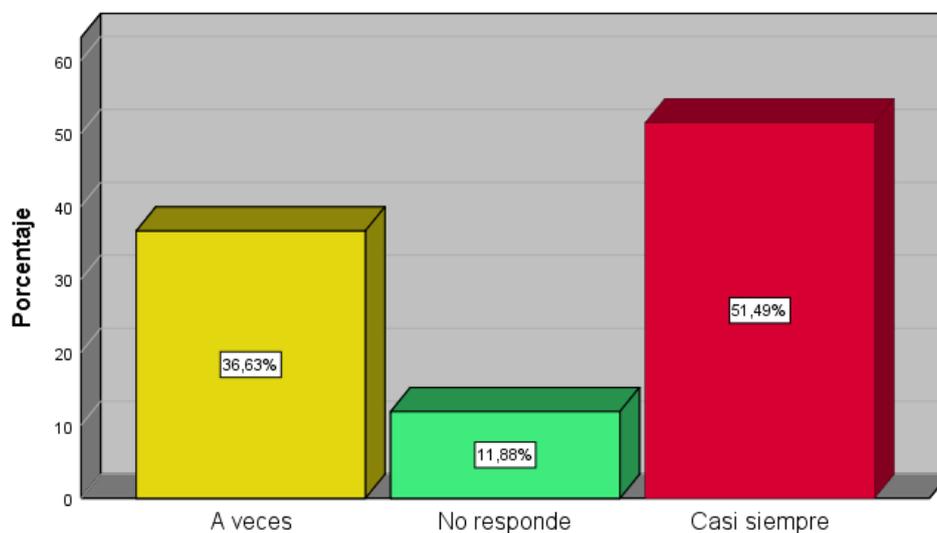
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	11,9	11,9	11,9
	Casi siempre	81	80,2	80,2	92,1
	Siempre	8	7,9	7,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Figura 13.***El personal de enfermería se acerca a ti con respeto.*

Nota. Se desprende del ítem 13, que del total de encuestados opinan sobre, el personal de enfermería se acerca a ti con respeto, se observa lo siguiente: Casi siempre (80,2%), A veces (11,9%). Indicadores que se muestra de los más destacado en la tabla y gráfico.

**Cuadros 19.***Ítems 14. Escuchan con atención a tus peticiones o reclamos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	37	36,6	36,6	36,6
	No responde	12	11,9	11,9	48,5
	Casi siempre	52	51,5	51,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Figura 14.***Escuchan con atención a tus peticiones o reclamos.*

Nota. Se desprende del ítem 14, que del total de encuestados opinan sobre, escuchan con atención a tus peticiones o reclamos, se observa lo siguiente: Casi siempre (51,5%), A veces (36,6%). Indicadores que se muestra de los más destacado en la tabla y gráfico.

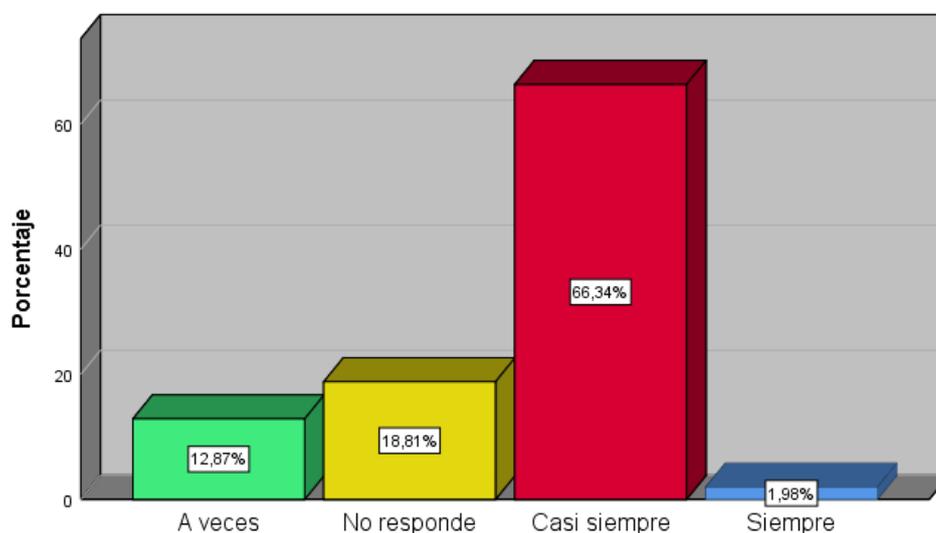
**Cuadros 20.**

*Ítems 15. Sus familiares se sienten contentos con la atención que le ofreció la enfermera.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	12,9	12,9	12,9
	No responde	19	18,8	18,8	31,7
	Casi siempre	67	66,3	66,3	98,0
	Siempre	2	2,0	2,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Figura 15.**

*Sus familiares se sienten contentos con la atención que le ofreció la enfermera.*



Nota. Se desprende del ítem 15, que del total de encuestados opinan sobre, sus familiares se sienten contentos con la atención que le ofreció la enfermera, se observa lo siguiente: Casi siempre (66,3%), No responde (18,8%). Indicadores que se muestra de los más destacado en la tabla y gráfico.

## 5.2. Presentación de los resultados

### Análisis de resultados – objetivos

**Tablas y gráficos de la variable nivel de atención de los enfermeros y sus dimensiones.**

#### Variable: Nivel de atención de los profesionales de enfermería

Consta de 15 ítems, el puntaje mínimo es 15 y el máximo es 75 y los resultados se muestran en la siguiente tabla y gráfico.

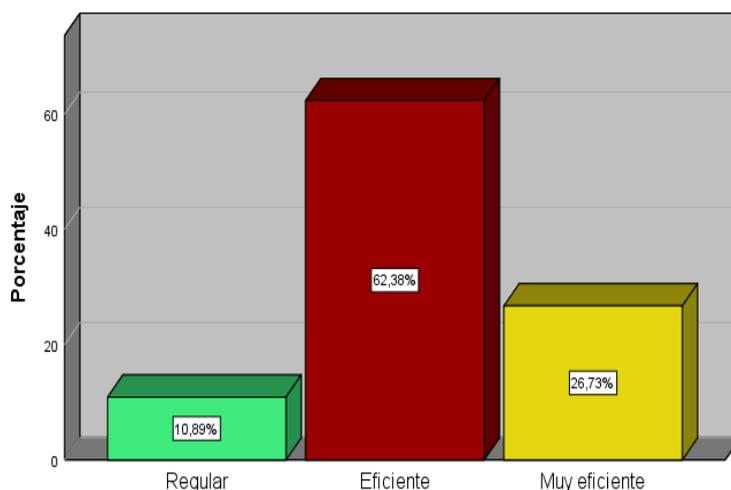
#### Cuadros 21.

*Nivel de atención de los profesionales de enfermería.*

	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	31 = 45	11	10,9	10,9
	Regular	46 = 60	63	62,4	73,3
	Muy eficiente	61 = 75	27	26,7	100,0
Total		101	100,0	100,0	

#### Figura 16.

*Nivel de atención de los profesionales de enfermería.*



Nota. Se observa que del total de los encuestados (101) predomina el nivel eficiente, es decir, más de la mitad representada por el 62,4% (63) percibe que el nivel de atención de los profesionales de enfermería ocupa dicho indicador, el 26,7% (27) lo ubican en el nivel muy eficiente y sólo el 10,9% (11) considera que el nivel es regular.

## Medidas de tendencia central de la variable Nivel de atención de los profesionales de enfermería.

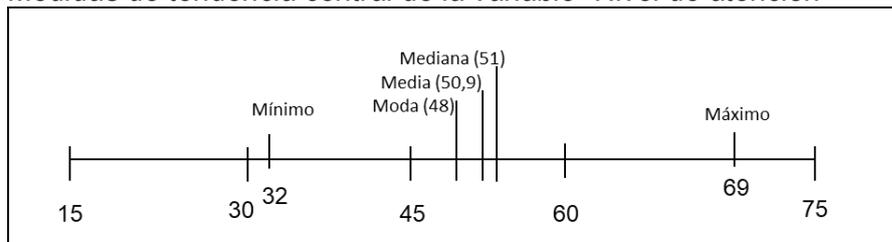
### Cuadros 22.

#### Medidas de tendencia central de la variable "Nivel de atención"

N	Válido	101
	Perdidos	0
Media		50,99
Mediana		51,00 <sup>a</sup>
Moda		48
Varianza		58,170
Mínimo		32
Máximo		69

### Figura 17.

#### Medidas de tendencia central de la variable "Nivel de atención"



La actitud de los encuestados hacia la variable Nivel de atención de los profesionales de enfermería es favorable. Siendo el valor que más se repite 48 (favorable). Más del 50% de los encuestados están por encima de 51,00 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor (mediana). En promedio los sujetos se ubican en 50,99 (favorable). Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 32 y el máximo de 69. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud favorable respecto a la variable Nivel de atención de los profesionales de enfermería según los pacientes encuestados.

## A. Dimensión 1: Dimensión atención biológica

Consta de 5 ítems, el puntaje mínimo es 5 y el máximo es 25 y los resultados se muestran en la siguiente tabla y gráfico.

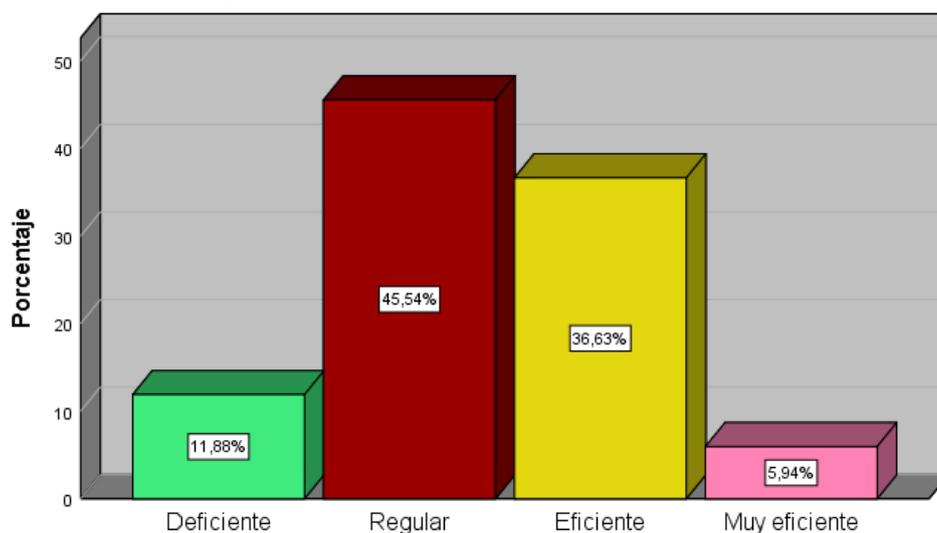
### Cuadros 23.

*Nivel de atención biológica.*

	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	6 = 10	12	11,9	11,9	11,9
Regular	11 = 15	46	45,5	45,5	57,4
Válido Eficiente	16 = 20	37	36,6	36,6	94,1
Muy eficiente	21 = 25	6	5,9	5,9	100,0
Total		101	100,0	100,0	

### Figura 18.

*Nivel de atención biológica.*



Nota. Se observa que del total de los encuestados (101) predomina el nivel regular, es decir, algo menos de la mitad representa el 45,5% (46) percibe que el nivel de atención biológica de los profesionales de enfermería ocupa dicho indicador, el 36,6% (37) lo ubican en el nivel eficiente y el 11,9% (12) considera que el nivel es deficiente.

## A.1. Medidas de tendencia central de la dimensión atención biológica

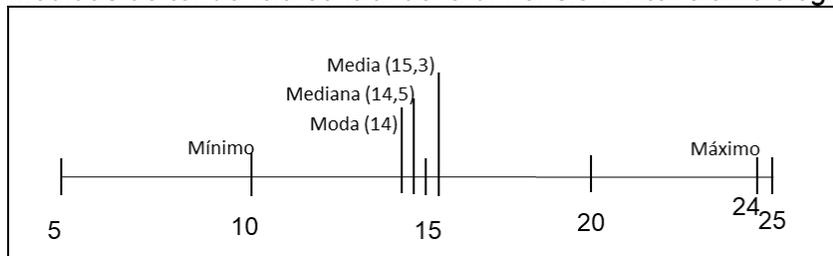
### Cuadros 24.

#### *Medidas de tendencia central de la dimensión "Atención biológica"*

N	Válido	101
	Perdidos	0
Media		15,32
Mediana		14,56 <sup>a</sup>
Moda		14
Varianza		14,239
Mínimo		10
Máximo		24

### Figura 19.

#### *Medidas de tendencia central de la dimensión "Atención biológica"*



La actitud de los encuestados hacia la dimensión Nivel de atención biológica de los profesionales de enfermería es favorable. Siendo el valor que más se repite 14 (favorable). Más del 50% de los encuestados están por encima de 14,56 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor (mediana). En promedio los sujetos se ubican en 15,32 (favorable). Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 10 y el máximo de 24. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud favorable respecto a la dimensión atención biológica de los profesionales de enfermería según los pacientes encuestados.

## B. Dimensión 2: Dimensión atención cognitiva

Consta de 5 ítems, el puntaje mínimo es 5 y el máximo es 25 y los resultados se muestran en la siguiente tabla y gráfico.

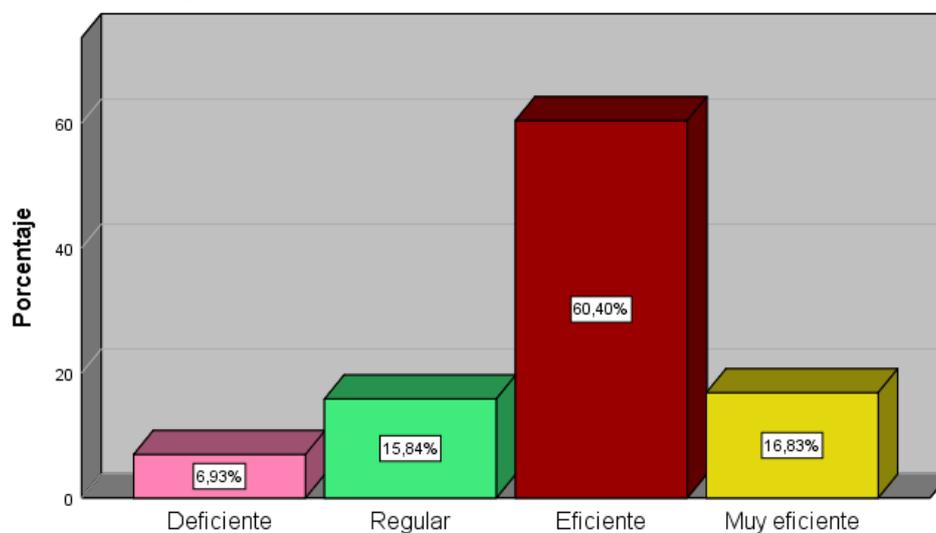
**Cuadros 25.**

*Nivel de atención cognitiva*

	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	6 = 10	7	6,9	6,9
	Regular	11 = 15	16	15,8	22,8
Válido	Eficiente	16 = 20	61	60,4	83,2
	Muy eficiente	21 = 25	17	16,8	100,0
Total		101	100,0	100,0	

**Figura 20.**

*Nivel de atención cognitiva*



Nota. Se observa que del total de los encuestados (101) predomina el nivel eficiente, es decir, más de la mitad representada por el 60,4% (61) percibe que el nivel de atención biológica de los profesionales de enfermería ocupa dicho indicador, el 16,8% (17) lo ubican en el nivel muy eficiente y el 15,8% (16) considera que el nivel es regular.

## B.1. Medidas de tendencia central de la dimensión atención cognitiva

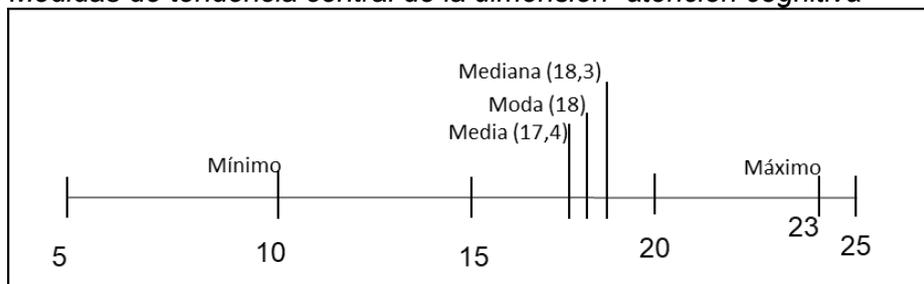
### Cuadros 26.

#### *Medidas de tendencia central de la dimensión "atención cognitiva"*

N	Válido	101
	Perdidos	0
Media		17,44
Mediana		18,34 <sup>a</sup>
Moda		18
Varianza		12,268
Mínimo		10
Máximo		23

### Figura 21.

#### *Medidas de tendencia central de la dimensión "atención cognitiva"*



La actitud de los encuestados hacia la dimensión atención cognitiva de los profesionales de enfermería es favorable. Siendo el valor que más se repite 18 (favorable). Más del 50% de los encuestados están por encima de 18,34 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor (mediana). En promedio los sujetos se ubican en 17,44 (favorable). Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 10 y el máximo de 23. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud favorable respecto a la dimensión atención cognitiva de los profesionales de enfermería según los pacientes encuestados.

### C. Dimensión 3: Dimensión atención socioemocional

Consta de 5 ítems, el puntaje mínimo es 5 y el máximo es 25 y los resultados se muestran en la siguiente tabla y gráfico.

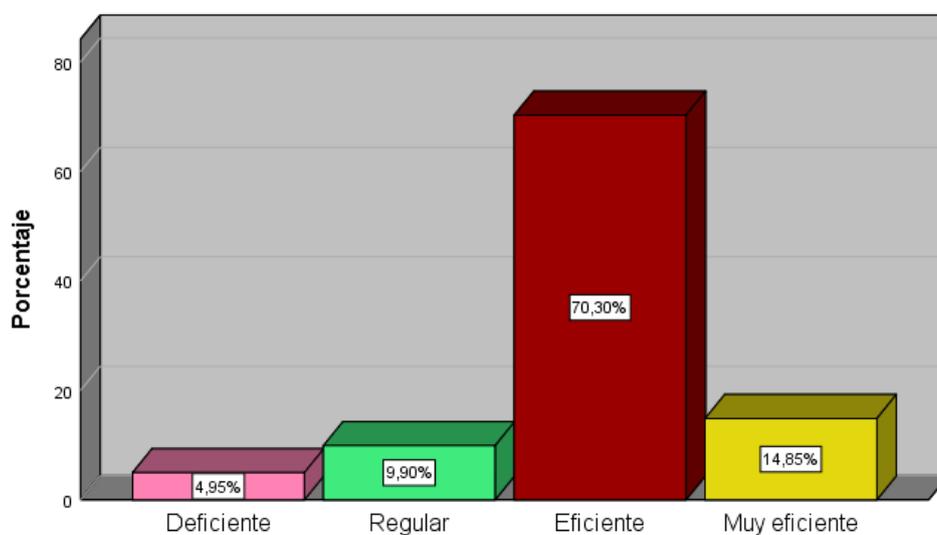
**Cuadros 27.**

*Nivel de atención socioemocional.*

	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	6 = 10	5	5,0	5,0
	Regular	11 = 15	10	9,9	14,9
Válido	Eficiente	16 = 20	71	70,3	85,1
	Muy eficiente	21 = 25	15	14,9	100,0
	Total		101	100,0	100,0

**Figura 22.**

*Nivel de atención socioemocional.*



Nota. Se observa que del total de los encuestados (101) predomina el nivel eficiente, es decir, más de la mitad representada por el 70,3% (71) percibe que el nivel de atención socioemocional de los profesionales de enfermería ocupa dicho indicador, el 14,9% (15) lo ubican en el nivel muy eficiente y el 9,9% (10) considera que el nivel es regular.

### C.1. Medidas de tendencia central de la dimensión atención socioemocional

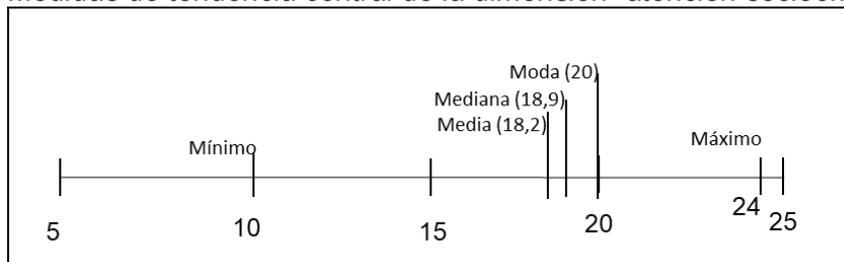
**Cuadros 28.**

*Medidas de tendencia central de la dimensión "atención socioemocional"*

N	Válido	101
	Perdidos	0
Media		18,24
Mediana		18,94 <sup>a</sup>
Moda		20
Varianza		8,983
Mínimo		10
Máximo		24

**Figura 23.**

*Medidas de tendencia central de la dimensión "atención socioemocional"*



La actitud de los encuestados hacia la dimensión atención socioemocional de los profesionales de enfermería es favorable. Siendo el valor que más se repite 20 (favorable). Más del 50% de los encuestados están por encima de 18,94 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor (mediana). En promedio los sujetos se ubican en 18,24 (favorable). Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 10 y el máximo de 24. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud favorable respecto a la dimensión atención socioemocional de los profesionales de enfermería según los pacientes encuestados.

## VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 6.1. Comparación de resultados con antecedentes

El nivel de atención de Enfermería es uno de los ejes principales para el paciente, siendo el cuidado el actuar principal de los profesionales de salud en enfermería, estableciendo una relación interpersonal entre enfermera – paciente mostrando en las diversas cualidades técnicas y de conocimiento.

El presente trabajo de investigación se realizó a través del cuestionario de encuesta, el cual consintió en recolectar la información para medir el nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo. La investigación estuvo orientada al logro del objetivo general que es: Describir el nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca – 2021. Se observa que del total de los encuestados (101) predomina el nivel eficiente, es decir, más de la mitad representada por el 62,4% (63) percibe que el nivel de atención de los profesionales de enfermería ocupa dicho indicador, el 26,7% (27) lo ubican en el nivel muy eficiente y sólo el 10,9% (11) considera que el nivel es regular. En la misma región Sánchez (2015) en su tesis: “Percepción de las pacientes y familiares sobre la calidad de atención de enfermería según características sociodemográficas. Servicio de Gineco-obstetricia - Centro de Salud Baños del Inca. 2015”; sustentada en la UNC – Cajamarca. Las conclusiones obtenidas fueron que la mayoría de las pacientes pertenecen al grupo etario entre 21 a 25 años, con un grado de instrucción secundaria; en su mayoría los familiares se encuentran en el grupo etario entre 31 a 35 años. Las pacientes tienen un nivel de percepción buena respecto a la calidad de atención de que brinda el profesional de Enfermería, igualmente la mayoría de familiares consideran que la calidad de atención de Enfermería en el servicio de Gineco-Obstetricia del Centro de Salud Baños del Inca-Cajamarca es

buena; existiendo relación significativa entre percepción de las pacientes sobre la calidad de atención de Enfermería y la edad, según la prueba no paramétrica D de Somers = 0.290, ( $P = 0.038 > \alpha = 0.05$ ).

En relación al nivel de atención del profesional de enfermería en su dimensión biológica que indica como primer objetivo: Identificar el nivel de atención biológica del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, se observa que del total de los encuestados (101) predomina el nivel regular, es decir, algo menos de la mitad representa el 45,5% (46) percibe que el nivel de atención biológica de los profesionales de enfermería ocupa dicho indicador, el 36,6% (37) lo ubican en el nivel eficiente y el 11,9% (12) considera que el nivel es deficiente, en la investigación realizada por Quispe (2016) en su tesis: “Percepción sobre calidad de atención de la Enfermera y adherencia al tratamiento en pacientes con tuberculosis” de la Universidad Autónoma de Ica. Concluyendo el trabajo de investigación en lo siguiente: de que percepción de los pacientes con tratamiento antituberculosis, se tiene que del 100% (25), el 76% (19) tienen una percepción medianamente favorable, 4% (1) tienen una percepción desfavorable, el 20% (5) tienen una percepción favorable. En cuanto a la adherencia al tratamiento antituberculosis en los pacientes entrevistados, se tiene que el 68% (17) tiene una adherencia adecuada al cumplimiento del tratamiento y el 32% (8) muestran adherencia impropia.

En relación al nivel de atención del profesional de enfermería en su dimensión cognitiva que se presenta como segundo objetivo: Identificar el nivel de aplicación cognitiva del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo. Se observa que del total de los encuestados (101) predomina el nivel eficiente, es decir, más de la mitad representada por el 60,4% (61) percibe que el nivel de atención biológica de los profesionales de enfermería ocupa dicho indicador, el 16,8% (17) lo ubican en el nivel muy eficiente y el 15,8% (16) considera que el nivel es regular. En tal sentido la investigación de Alonzo, Duany, Samamé &

Paredes (2019). En su trabajo de investigación sobre “Gestión del cuidado de enfermería en la atención a los pacientes con afecciones traumatológicas y ortopédicas”. El estudio conllevó a la definición de gestión del cuidado de Enfermería en pacientes con afecciones traumatológicas y ortopédicas. En consecuencia, concluyeron que la sistematización ejecutada en relación a la gestión del cuidado de Enfermería estableció un acercamiento en los referentes teóricos que sustentan el tema, centrado en los profesionales de Enfermería a los pacientes con afecciones traumatológicas y ortopédicas.

Por último, En relación al nivel de atención del profesional de enfermería en su dimensión socio-emocional cognitiva que se presenta como tercer objetivo: Describir el nivel de atención socio-emocional del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo. Se observa que del total de los encuestados (101) predomina el nivel eficiente, es decir, más de la mitad representada por el 70,3% (71) percibe que el nivel de atención Nivel de atención socioemocional de los profesionales de enfermería ocupa dicho indicador, el 14,9% (15) lo ubican en el nivel muy eficiente y el 9,9% (10) considera que el nivel es regular; así como el estudio realizado por Chumpitaz (2019), La investigadora presentó su trabajo titulado “Calidad de Atención de Enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada, Lima. En la conclusión se encontró una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Dicha correlación resultó estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ) y la correlación resultó de nivel medio que tiende a alta. Se obtuvo que el 64.6% de licenciadas de enfermería brindan atención de calidad de nivel medio, el 19.6% brindan atención de nivel bajo y el 15.7% brinda atención de calidad de nivel alto. Finalmente, se determinó que existe una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones:

A continuación de explicar los resultados alcanzados se obtuvo las siguientes conclusiones:

En el objetivo general que se formula: Describir el nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca – 2021. Se concluye que del total de los encuestados (101) predomina el nivel eficiente, es decir, más de la mitad representada por el 62,4% (63) percibe que el nivel de atención de los profesionales de enfermería ocupa dicho indicador, el 26,7% (27) lo ubican en el nivel muy eficiente y sólo el 10,9% (11) considera que el nivel es regular. En consecuencia, en la clínica San Lorenzo, Cajamarca, predomina el nivel eficiente en la aplicación de atención de los profesionales de enfermería hacia los pacientes.

En el primer objetivo específico que se formula: Identificar el nivel de atención biológica del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, se observa que del total de los encuestados (101) predomina el nivel regular, es decir, algo menos de la mitad representa el 45,5% (46) percibe que el nivel de atención biológica de los profesionales de enfermería ocupa dicho indicador, el 36,6% (37) lo ubican en el nivel eficiente y el 11,9% (12) considera que el nivel es deficiente. En consecuencia, en la clínica San Lorenzo, Cajamarca, predomina un nivel regular en la atención biológica de los profesionales de enfermería hacia los pacientes.

En el segundo objetivo específico que se formula: Identificar el nivel de aplicación cognitiva del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo. Se observa que del total de los encuestados (101) predomina el nivel eficiente, es decir, más de la mitad representada por

el 60,4% (61) percibe que el nivel de atención biológica de los profesionales de enfermería ocupa dicho indicador, el 16,8% (17) lo ubican en el nivel muy eficiente y el 15,8% (16) considera que el nivel es regular. En consecuencia, en la clínica San Lorenzo, Cajamarca, predomina un nivel eficiente en la atención cognitiva de los profesionales de enfermería hacia los pacientes.

En el tercer objetivo específico que se formula: Describir el nivel de atención socio-emocional del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo. Se observa que del total de los encuestados (101) predomina el nivel eficiente, es decir, más de la mitad representada por el 70,3% (71) percibe que el nivel de atención Nivel de atención socioemocional de los profesionales de enfermería ocupa dicho indicador, el 14,9% (15) lo ubican en el nivel muy eficiente y el 9,9% (10) considera que el nivel es regular. En consecuencia, en la clínica San Lorenzo, Cajamarca, predomina un nivel eficiente en la atención socio-emocional de los profesionales de enfermería hacia los pacientes.

## **Recomendaciones**

El director general de la Clínica San Lorenzo en Cajamarca debe trabajar conjuntamente en el fortalecimiento del nivel de atención del profesional de enfermería a través de talleres.

El director general de la Clínica San Lorenzo en Cajamarca, debe continuar fortaleciendo al personal con capacitaciones y reconocimientos laboral a aquellos trabajadores que cumplan con una eficiente labor en los aprendizajes biológicas.

Los profesionales en enfermería deben realizar estudios actualizados para fortalecer sus conocimientos que permitan aplicar eficientemente un nivel profesional de enfermería y unificar criterios para mejorar los indicadores de calidad y prestigio a la Clínica San Lorenzo en Cajamarca.

Por último, El director general de la Clínica San Lorenzo en Cajamarca debe trabajar conjuntamente en el fortalecimiento del nivel socio emocional del profesional de enfermería a través de talleres, para expresar un trato humanístico a los pacientes de la Clínica San Lorenzo en Cajamarca.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, O., Ávila, M., & Sánchez, M. (2017). Desempeño del profesional de enfermería en la atención a los pacientes con afecciones traumatológicas y ortopédicas. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*. <http://revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/821>
- Alonzo, O., Duany, L., Samamé, M. & Paredes, R. (2019). Gestión del cuidado de enfermería en la atención a los pacientes con afecciones traumatológicas y ortopédicas. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 10(4), 2-8.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Editorial Episteme.
- Asencios V. (2019). Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019.
- Baloy, G. (2019) Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención del personal de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2006/1/BALOY%20GRACIA%20GRICELDA%20CECIBEL%20.pdf>
- Botón, S. (2017) “Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de Enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017”. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Cahuana, B. & Carlos R. (2018) Percepción de los pacientes con tuberculosis Pulmonar sobre la calidad de atención que Brinda el profesional de enfermería. Microred Zamácola. Arequipa. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/8203/60.1424.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chumpitaz, M. (2019) Calidad de Atención de Enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada, Lima – Perú 2018. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chu>

mpitaz%20Carrasco\_tesis\_posgrado\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gago, M. (2021). Nivel de satisfacción del usuario del servicio de tuberculosis sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en un centro de salud del Ministerio de Salud, 2019.

Juárez R., García M. (2019) La importancia del cuidado de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [revista en Internet]. <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>

Laschinger H, Hall L, Pedersen C, Almost J. A. (2019) psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: An actionable approach to measuring patient satisfaction Journal of Nursing Care Quality [revista en Internet]: <https://insights.ovid.com/pubmed?pmid=15965386>

Llano, C. y Hermida, P. (2016) Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito. [Internet]. Quito-Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6233>

Quispe, A. (2016) Percepción sobre calidad de Atención de la Enfermera y adherencia al tratamiento en pacientes con Tuberculosis. Universidad Autónoma de Ica – Perú. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/91/1/QUISPE%20PAUYAC%20ANNE%20LILIANA%2020ATENCION%20T RATAMIENTO%20PACIENTES%20TUBERCULOSIS.pdf>.

Sánchez, E. (2015). Percepción de las pacientes y familiares sobre la calidad de atención de enfermería según características sociodemográficas. Servicio de gineco obstetricia - Centro de Salud Baños del Inca. 2015. UNC - Cajamarca Perú. [https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1394/T016\\_44824697\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1394/T016_44824697_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Indicadores	Metodología
<p><b>Pregunta de investigación general:</b></p> <p>¿Cómo se presenta el nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca – 2021?</p> <p><b>Preguntas de investigación específicas:</b></p> <p>a. ¿De qué manera se da el nivel de atención biológica del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca – 2021?</p> <p>b. ¿Cuál es el nivel de aplicación cognitiva del profesional de enfermería con los pacientes la clínica San Lorenzo, Cajamarca – 2021?</p> <p>c. ¿Cómo se presenta el nivel de atención socio-emocional del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca – 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Describir el nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca – 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a. Identificar el nivel de atención biológica del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo.</p> <p>b. Identificar el nivel de aplicación cognitiva del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo.</p> <p>c. Describir el nivel de atención socio-emocional del profesional de enfermería con los pacientes de la clínica San Lorenzo.</p>	<p><b>Variable X:</b></p> <p>Nivel de atención de las profesionales enfermeras</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>X1. Nivel de atención biológica.</p> <p>X2. Aplicación cognitiva</p> <p>X3. Nivel de atención socio-emocional</p>	<p>X1.1. Administrar medicamentos a tiempo.</p> <p>X1.2. Visitas frecuentes al paciente</p> <p>X1.3. Tomar medidas de alivio de dolor.</p> <p>X1.4. Atención rápida cuando el paciente lo necesite.</p> <p>X2.1. Información clara y precisa sobre su diagnóstico.</p> <p>X2.2. Autocuidado</p> <p>X2.3. Honestidad con la condición médica.</p> <p>X2.4. Organización de la enfermera con respecto a la atención.</p> <p>X3.1. Empatía de la enfermera.</p> <p>X3.2. Amabilidad</p> <p>X3.3. Trato con respeto.</p> <p>X3.4. Escuchar con atención.</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>136 pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>101 pacientes de la clínica San Lorenzo, Cajamarca.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Descriptivo.</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>La presente investigación desarrolla un estudio de tipo: básica.</p> <p><b>Método de investigación:</b></p> <p>Deductivo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental – transversal.</p> <p><b>Estadístico de prueba:</b></p> <p>Análisis de frecuencia central.</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Para medir la variable “X” Cuestionario de encuestas.</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	instrumento
Nivel de atención.	Juárez y García (2019) expresa que la calidad de atención de Enfermería es la referencia en relación a la profesión, estimulando la salud y el autocuidado de la vida basada en la interacción paciente y enfermera.	Operativamente la variable del presente trabajo de investigación se medirá a través de las siguientes dimensiones: Nivel de atención biológica, aplicación cognitiva y nivel de atención socio-emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de atención biológica.</li> <li>• Aplicación cognitiva</li> <li>• Nivel de atención socio-emocional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar medicamentos a tiempo.</li> <li>• Visitas frecuentes al paciente</li> <li>• Tomar medidas de alivio de dolor.</li> <li>• Atención rápida cuando el paciente lo necesite.</li> <li>• Información clara y precisa sobre su diagnóstico.</li> <li>• Autocuidado</li> <li>• Honestidad con la condición médica.</li> <li>• Organización de la enfermera con respecto a la atención.</li> <li>• Empatía de la enfermera.</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Trato con respeto.</li> <li>• Escuchar con atención.</li> </ul>	El instrumento de investigación: Cuestionario de encuesta.

### Anexo 3: Instrumento de investigación

#### **Cuestionario para medir el nivel de atención del profesional de enfermería**

Estimado(a) paciente solicitamos su apoyo para responder con la mayor objetividad posible a las preguntas del presente cuestionario marcando con un aspa (✓) o una equis (X) de acuerdo a las categorías del casillero correspondiente.

<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>No responde</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>Ítems</b>	<b>Nivel de atención biológica</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La enfermera(o) es responsable con el horario para la aplicación de sus medicamentos.					
2	Las visitas del enfermero son frecuentes para verificar el estado de su salud.					
3	La enfermera toma medidas de prevención cuando siente dolor.					
4	La atención es rápida cuando usted lo necesita.					
5	Le enfermera le ayuda a sentirse cómodo cuando lo necesita.					
	<b>Aplicación cognitiva</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Le brindan información sólida y precisa sobre su diagnóstico.					
7	La enfermera le instruye para poder cuidarse usted mismo					
8	La enfermera es honesta con su condición médica.					
9	Las enfermeras son organizadas para la atención al paciente					
10	El paciente recibe buenas indicaciones para seguir con su tratamiento médico.					
	<b>Nivel de atención socio emocional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Las enfermeras te tratan con empatía durante el proceso de atención.					
12	Las enfermeras demuestran amabilidad con sus pacientes					
13	El personal de enfermería se acerca a ti con respeto					
14	Escuchan con atención a tus peticiones o reclamos.					
15	Sus familiares se sienten contentos con la atención que le ofreció la enfermera.					

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de la Clínica San Lorenzo, Cajamarca - 2021

Nombre del Experto: Dr. César Augusto Medina Rojas

#### II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

#### III. OBSERVACIONES GENERALES

--



CLINICA SAN LORENZO  
Dr. César A. Medina Rojas  
Epidemiólogo, Medicina Ocupacional y Medio Ambiente  
C.E.D. 39417 D.N.I. 39166

Nombre: Dr. César Augusto Medina Rojas

No. DNI: 26717055

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### IV. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de la Clínica San Lorenzo, Cajamarca - 2021

Nombre del Experto: Mg. Rocío del Pilar Medina Rojas

### V. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

### VI. OBSERVACIONES GENERALES

--



**Dra. Rocío del Pilar Medina Rojas**  
MÉDICO OCUPACIONAL  
C.M.P. 46798

Nombre: Mg. Rocío del Pilar Medina Rojas

No. DNI: 40430367

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### VII. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Nivel de atención del profesional de enfermería con los pacientes de la Clínica San Lorenzo, Cajamarca - 2021

Nombre del Experto: Mg. Maruja Medina Rojas

### VIII. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

### IX. OBSERVACIONES GENERALES

--



CLINICA SAN LORENZO  
Maruja Medina Rojas  
MEDICO CIRUJANO  
CMP 46799

Nombre: Mg. Maruja Medina Rojas

No. DNI: 26731008

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos.

MUESTRA (pacientes)	VARIABLE 1: Nivel de atención del profesional de enfermería																T.VA R 1.		
	DIMEN: Atención biológica						DIMENSIÓN: Aplicación cognitiva					DIMENSIÓN: Atención socioemocional							
	Items 1	Items 2	Items 3	Items 4	Items 5	T.DIM	Items 6	Items 7	Items 8	Items 9	Items 10	T.DI M	Items 11	Items 12	Items 13	Items 14		Items 15	T.DIM
1	2	2	4	4	2	14	4	4	2	4	4	18	2	2	4	4	4	16	48
2	4	2	4	2	2	14	2	4	2	4	4	16	4	4	4	4	4	20	50
3	2	2	4	2	2	12	2	3	2	2	2	11	4	4	4	2	2	16	39
4	4	4	4	2	2	16	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	20	54
5	2	2	4	2	2	12	2	4	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	48
6	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	62
7	2	2	2	2	2	10	4	2	4	4	4	18	4	2	2	2	2	12	40
8	2	2	4	2	2	12	3	4	2	2	2	13	4	4	4	3	4	19	44
9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	59
10	2	2	4	2	4	14	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	53
11	2	2	2	2	2	10	2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	4	19	47
12	2	2	4	2	4	14	2	2	4	4	4	16	3	4	4	2	2	15	45
13	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	58
14	4	4	4	2	4	18	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19	55
15	2	2	2	2	2	10	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	3	19	45
16	4	4	4	4	4	20	2	2	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	56
17	2	2	4	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	4	4	2	2	14	36
18	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	40
19	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	4	12	2	2	2	2	2	10	32
20	4	2	2	2	4	14	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	20	52
21	3	2	2	2	4	13	2	4	2	2	2	12	4	4	4	2	4	18	43
22	2	3	2	2	2	11	4	4	4	2	2	16	4	4	4	2	2	16	43
23	4	4	4	2	4	18	3	2	2	2	3	12	4	4	2	2	3	15	45
24	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	3	19	63
25	4	2	2	2	2	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	2	16	48
26	4	2	4	2	2	14	4	2	2	2	4	14	3	2	2	2	4	13	41
27	2	2	2	2	2	10	3	4	4	4	4	19	4	2	2	2	4	14	43
28	4	4	4	4	3	19	2	2	2	2	3	11	2	4	4	2	3	15	45
29	2	2	4	2	2	12	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	20	50
30	5	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	10	4	4	2	2	3	15	38
31	2	2	4	2	4	14	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	53
32	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	58
33	2	2	4	2	4	14	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	3	19	51
34	2	2	4	2	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	54
35	3	2	4	2	4	15	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22	58
36	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	18	57
37	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	59
38	4	4	4	2	2	16	2	4	2	2	4	14	4	4	4	2	3	17	47
39	2	2	4	2	5	15	4	4	4	3	4	19	4	5	5	4	4	22	56
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	59
41	3	3	4	2	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	54
42	5	5	5	4	5	24	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	65
43	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	4	14	2	2	2	2	2	10	34
44	2	3	2	2	2	11	4	4	4	2	2	16	4	4	4	2	2	16	43
45	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	2	12	33
46	2	2	2	2	2	10	4	4	2	2	4	16	4	4	4	2	4	18	44
47	4	2	2	2	4	14	4	4	4	1	4	17	4	4	4	4	4	20	51
48	4	4	4	2	4	18	3	2	2	2	3	12	4	2	2	2	3	13	43
49	3	2	2	2	4	13	2	4	2	2	2	12	4	4	4	2	4	18	43
50	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	40
51	4	4	4	4	4	20	2	2	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	56
52	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	58
53	4	4	4	2	3	17	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	55
54	4	4	4	3	4	19	4	2	2	4	4	16	4	4	4	2	4	18	53
55	5	2	4	2	5	18	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	60
56	4	2	2	2	2	12	4	4	4	5	4	21	4	4	4	2	3	17	50
57	2	2	4	2	4	14	4	5	5	4	4	22	4	4	4	3	4	19	55
58	2	2	4	2	4	14	4	4	4	2	2	16	4	4	4	3	4	19	49
59	2	2	4	2	4	14	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	55
60	4	4	4	2	2	16	5	5	5	4	4	23	4	4	4	2	4	18	57
61	3	3	4	2	4	16	3	4	3	2	3	15	4	4	4	2	3	17	48
62	4	2	4	4	4	18	4	5	4	4	4	21	5	5	5	4	5	24	63
63	2	2	4	2	2	12	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	51
64	2	2	4	2	4	14	4	4	4	3	4	19	4	4	4	2	4	18	51
65	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	4	21	64
66	3	3	4	3	4	17	4	4	4	2	4	18	4	4	4	3	4	19	54
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	18	4	2	4	2	4	16	54
68	4	2	4	2	4	16	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	3	19	53
69	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	57
70	5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	4	22	69
71	2	2	4	2	2	12	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	54
72	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	62
73	2	2	4	4	2	14	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	57
74	2	2	4	2	4	14	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	55
75	4	2	4	2	4	16	4	4	4	2	4	18	3	4	4	2	3	16	50
76	3	2	4	2	4	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	53
77	2	2	4	2	2	12	2	2	2	2	4	12	5	5	4	4	4	22	46
78	4	3	4	2	2	15	2	3	3	2	2	12	4	5	5	4	4	22	49
79	2	2	2	2	2	10	4	4	4	2	4	18	4	4	4	3	4	19	47
80	4	4	4	4	4	20	5	4	4	3	3	19	4	4	4	2	4	18	57
81	2	2	4	2	4	14	4	5	4	4	5	22	4	4	4	3	4	19	55
82	2	2	2	2	2	10	4	4	4	2	4	18	2	2	2	2	2	10	38
83	2	2	4	2	4	14	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	44
84	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	59
85	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	58
86	2	2	2	2	2	10	4	4	4	2	4	18	4	4	4	2	4	18	46
87	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	61
88	2	2	4	2	2	12	5	4	4	4	4	21	4	4	4	2	3	17	50
89	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	59
90	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	49
91	4	2	2	2	4	14	2	4	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	48
92	3	2	2	2	4	13	4	4	4	3	4	19	4	4	4	2	4	18	50
93	2	3	2																

## Anexo 6: Encuesta aplicada

### Questionario para medir el nivel de atención del profesional de enfermería

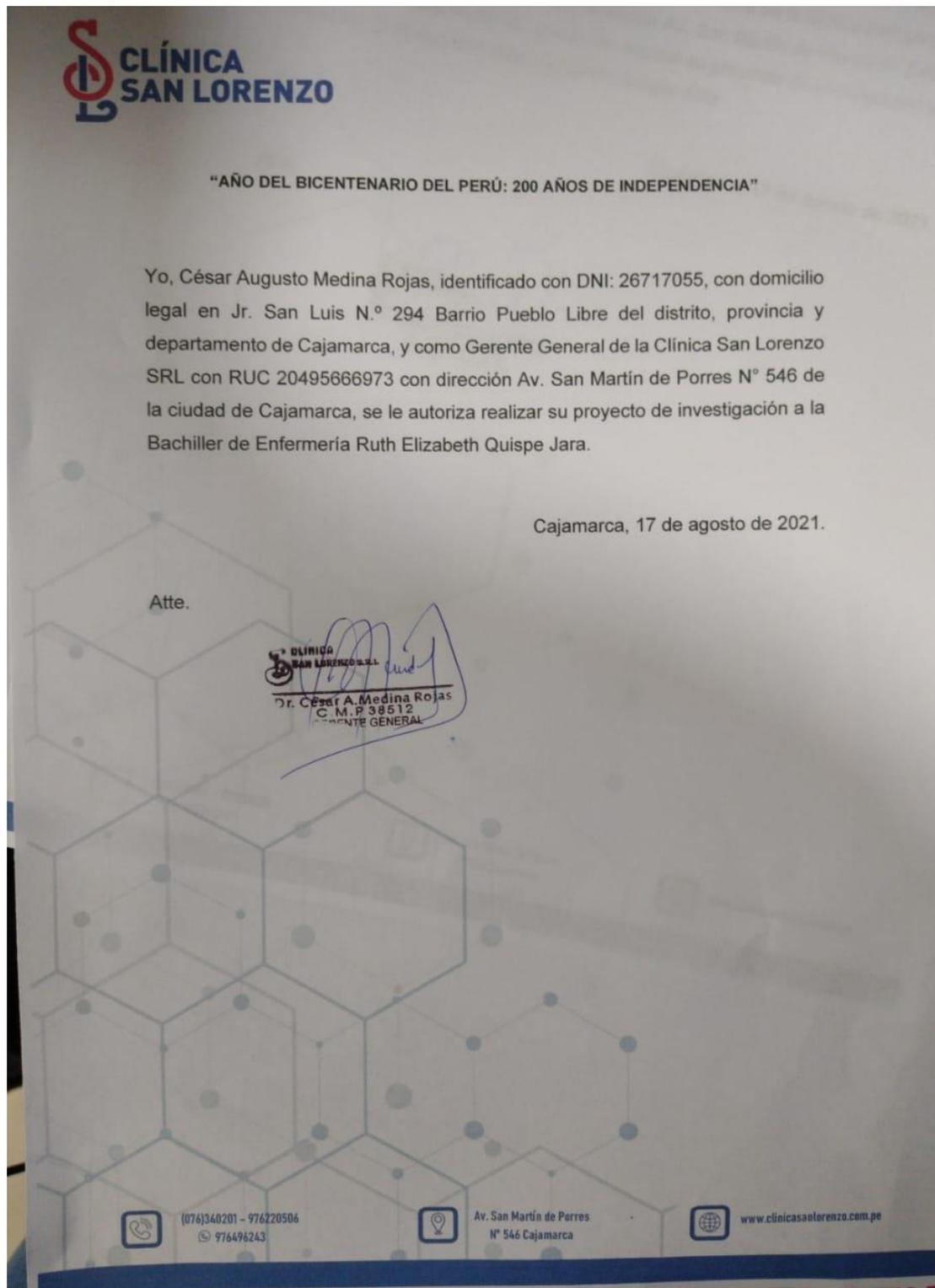
Estimado(a) paciente solicitamos su apoyo para responder con la mayor objetividad posible a las preguntas del presente cuestionario marcando con un check (✓) o una equis (X) de acuerdo a las categorías del casillero correspondiente.

Nunca	A veces	No responde	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems	Nivel de atención biológica					
		1	2	3	4	5
1	La enfermera(o) es responsable con el horario para la aplicación de sus medicamentos.				✓	
2	Las visitas del enfermero son frecuentes para verificar el estado de su salud.				✓	
3	La enfermera toma medidas de prevención cuando siente dolor.				✓	
4	La atención es rápida cuando usted lo necesita.				✓	
5	Le enfermera le ayuda a sentirse cómodo cuando lo necesita.				✓	
<b>Aplicación cognitiva</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Le brindan información sólida y precisa sobre su diagnóstico.			✓		
7	La enfermera le instruye para poder cuidarse usted mismo				✓	
8	La enfermera es honesta con su condición médica.				✓	
9	Las enfermeras son organizadas para la atención al paciente				✓	
10	El paciente recibe buenas indicaciones para seguir con su tratamiento médico.				✓	
<b>Nivel de atención socio emocional</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Las enfermeras te tratan con empatía durante el proceso de atención.				✓	
12	Las enfermeras demuestran amabilidad con sus pacientes				✓	
13	El personal de enfermería se acerca a ti con respeto				✓	
14	Escuchan con atención a tus peticiones o reclamos.			✓		
15	Sus familiares se sienten contentos con la atención que le ofreció la enfermera.				✓	

Gracias por su colaboración

Anexo 7: Autorización de la Clínica San Lorenzo



## Anexo 8: Informe Turnitin

### NIVEL DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LOS PACIENTES DE LA CLÍNICA SAN LORENZO, CAJAMARCA - 2021

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>7</b>	<b>tesis.ucsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

9	<a href="http://www.medigraphic.com">www.medigraphic.com</a> Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	1 %
11	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
12	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1 %
13	<a href="http://servicios.uss.edu.pe">servicios.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
14	<a href="http://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
15	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo