



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN QUE  
BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL E.S I-4 PACHITEA,  
PIURA PERIODO AGOSTO-DICIEMBRE 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTORA:**

**BLANCA YULIANA ROQUE SOSA**

**ASESOR:**

**MG. BERTHA AMALIA SARAGO FARIAS**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA**

**PIURA – PERÚ**

**2017**

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“Percepción del paciente sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S I-4 Pachitea, Piura periodo Agosto- Diciembre 2017”

POR:

BLANCA YULIANA ROQUE SOSA

Presentada a la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Cesar Vallejo, para optar el Título de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

JURADO CALIFICADOR:

---

Lic.Enf. Fanny Eche de Gonzales  
PRESIDENTE (A)

---

Lic.Enf. Bertha Sarango Farías  
SECRETARIO (A)

---

Lic. Enf. Mercedes Juárez Chapilliquen  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

A mi Dios creador del universo que me da la vida, salud y me da la fortaleza para  
nunca rendirme en este largo caminar.

A mis padres, Armando Roque Benites y Delia Sosa Balvin, quienes han sido el  
motor en mis estudios  
la luz y guía a lo largo de mi vida y quienes han apoyado  
mis metas, batallas y mis ilusiones.

A mi hermana Elka Roque Sosa, por su apoyo incondicional y sus consejos en mi  
día a día.

A mi sobrino Carlo Andre Girón Roque por inspirarme para ser una guía para él.

## **AGRADECIMIENTO**

Un profundo reconocimiento:

A la Universidad Cesar Vallejo - Piura, por enriquecer nuestra formación profesional y personal.

A los pacientes del E.S I – 4 Pachitea, que participaron en este estudio, por su gran aporte y colaboración en esta investigación.

A los docentes formadores de esta sección, en especial a nuestra asesora, Mg. Bertha Amelia Sarango Farías, por su apoyo en la investigación.

A la Mg Irma Cachay Sanchez, coordinadora del externado y jefa del Centro de Salud I-4 de Pachitea por su apoyo brindado en la diligencia y permisos para el recojo de la información en esta investigación.

### **Declaratoria de Autoría**

Yo, Blanca Yuliana Roque Sosa estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, sede Piura, declaro que el trabajo académico titulado: “PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL E.S I-4 PACHITEA, PIURA PERIODO AGOSTO-DICIEMBRE 2017” presentada en 96 Folios para la obtención del título profesional de Licenciada de enfermería es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura 09 de diciembre del 2017

.....  
Firma  
DNI: 45746573

## **PRESENTACION:**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: "PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL E.S I-4 PACHITEA, PIURA PERIODO AGOSTO - DICIEMBRE 2017"; la misma que someto a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería.

Blanca Yuliana Roque Sosa

## INDICE:

DEDICATORIA.....	3	
AGRADECIMIENTOS.....	4	
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	5	
PRESENTACIÓN.....	6	
ÍNDICE.....	7	
RESUMEN.....	9	
ABSTRACT.....	10	
CAPITULO I: INTRODUCCION		
1.1.    Realidad problemática .....	11	
1.2.    Trabajos previos.....	13	
1.3.    Teorías relacionadas al tema.....	18	
1.4.    Formulación del problema.....	29	
1.5.    Justificación del estudio.....	29	
1.6.    Objetivos.....	30	
CAPITULO II: METODO		
2.1.    Diseño de la investigación.....	31	
2.2.    Variables, operacionalización.....	32	
2.3.    Población y muestra.....	33	
2.4.    Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34	
2.5.    Métodos de análisis de datos.....	34	
2.6.    Aspectos éticos.....	35	
CAPITULO III: RESULTADOS.....		37
CAPITULO IV: DISCUSION.....		43

CAPITULO V: CONCLUSIONES.....	50
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES.....	51
CAPITULO VII: REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	56

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, Piura durante periodo Agosto a Diciembre 2017.; estudio de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, con una muestra de 103 pacientes. Se utilizó un cuestionario validado por 3 expertos, usando el método estadístico de Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 87,5% considerado muy confiable.

Los resultados estadísticos y los gráficos fueron elaborados con Excel 2013 y SPSS v21 para el procesamiento de los datos. Se tomó como referente la teoría de Donabedian y antecedentes como Ameri R., Guacarán F., Silva F., Bustamante S., Morales J.,

La conclusión a la que se arribó sobre la percepción del paciente sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, Piura, fue que más de la mitad de los pacientes en estudio (51.5%), corresponde a los pacientes de percepción medianamente desfavorable (33%) y los pacientes con percepción desfavorable (18.4%), en el cual se inclina hacia el lado desfavorable. Lo cual muestra que hay algunos profesionales que no están brindando una buena atención.

Palabras clave: Atención, calidad, paciente, cuidado holístico, cuidado enfermero.

## **ABSTRACT:**

The objective of this study was to determine the patient's perception of the quality of care provided by the nursing professional in the E.S. I-4 Pachitea, Piura during period August to December 2017; a quantitative, descriptive, cross-sectional study with a sample of 103 patients. A questionnaire validated by 3 experts was used, using the statistical method of Cronbach's Alpha, a value of 87.5% considered very reliable.

Statistical results and graphs were prepared with Excel 2013 and SPSS v21 for data processing. The theory of Donabedian and antecedents such as Ameri R., Guacarán F., Silva F., Bustamante S., Morales J., was taken as reference.

The conclusion reached about the patient's perception of the quality of care provided by the nursing professional in the E.S. I-4 Pachitea, Piura, was that more than half of the patients under study (51.5%), corresponds to patients with a moderately unfavorable perception (33%) and patients with unfavorable perception (18.4%), in which It tilts towards the unfavorable side. Which shows that there are some professionals who are not providing good care.

Keywords: Attention, quality, patient, holistic care, nursing care.

## **CAPITULO I:**

### **INTRODUCCION**

#### **1.1. Realidad problemática**

Diversos estudios han reflejado la importancia de brindar una óptima calidad de atención en los usuarios para obtener una buena percepción del cuidado y la atención, en este caso de los pacientes que acuden a los establecimientos de salud. Esta relación entre ambos aspectos de la calidad junto con la percepción se explica por el hecho que al momento de brindar no sólo adecuados conocimientos teóricos sino también los componentes de calidad como empatía, amabilidad, respeto por la persona humana, se da una respuesta adecuada a las necesidades sanitarias de los pacientes, basados en los procesos de tipo logístico, intervenciones, administrativos, interrogatorios<sup>1,2</sup>.

Según la OMS las comunidades y la sociedad en general asume la calidad de la atención siempre, tomando en cuenta normas sociales, respeto a la cultura, valores, relación, trato cordial. Así mismo afirma que, de tener en cuenta estos criterios se daría paso a un crecimiento del acceso a las atenciones en el ámbito de la salud.<sup>3</sup> Esta organización afirma que si la calidad de la atención aumenta entonces los pacientes acudirían con mayor facilidad para obtener atención sanitaria necesaria y fortalecer su salud; así lo indica en las normas mundiales para mejorar la calidad de los servicios de atención en adolescentes.<sup>4</sup>

Un estudio colombiano realizado por Contreras<sup>5</sup> ha reflejado la importancia de valorar la percepción tomando en cuenta la calidad de atención del personal de enfermería hacia los pacientes; el cual se encontró que variaba según las características de los mismos; asume que la prioridad al paciente se da en el ámbito de la garantía que se le debe dar en la parte asistencial multifactorial, realizando un equilibrio entre lo científico y humanístico.

Estudios previos similares reportan que en Lima (Perú), la atención de enfermería fue percibida de forma aceptable en grado mediano en el 60% con un promedio de 41 puntos, con los indicadores tipo interpersonal-técnico-confort, en el cual este último se catalogó como desfavorable en el 80% <sup>6</sup>.

Desde el punto de vista científico y profesional, la carrera de Enfermería tiene el compromiso de ayudar a mejorar las condiciones de salud en el paciente; pues a través del cuidado se comparte emociones y vivencias de las personas para mantener las necesidades físicas, emocionales, espirituales y sociales <sup>7,8</sup>.

La Superintendencia Nacional de Salud SUSALUD recibió más de dos mil quejas en lo que va del año 2017 y consultas por la mala atención en los servicios de salud de diversos hospitales del Perú.<sup>9</sup>

El Centro de Salud Materno Infantil I-4 Pachitea- Piura, es una organización pública en la cual sus funciones básicas son promover, proteger y recuperar la salud de los pacientes, a la vez se dedicada a velar por la salud de los ciudadanos de la provincia y de sus alrededores. Su principal compromiso es brindar prontitud en la atención a los usuarios, brindar un adecuado horario de atención a las necesidades de la población, dar un buen servicio y atención adecuados.

Durante la práctica clínica se pudo evidenciar que la mayoría de los pacientes que acuden diariamente a este Centro de salud manifestaron insatisfacciones por la reprogramación de citas en consultorio de Crecimiento y desarrollo, porque no se les explica al momento de la administración de medicamentos y/o algún procedimiento a realizar de una manera detallada y entendible, porque no responden al saludo, no tienen cortesía, hay temor al preguntar algo a la enfermera ya que observan que tienen un temperamento emocional desagradable.

El centro de salud atiende en promedio a 250 personas por día, los servicios donde labora el profesional de enfermería son, crecimiento y desarrollo de niño sano e inmunizaciones, tóxico, hospitalización, emergencia, consultorio de TBC. Cabe señalar que son 6 enfermeras en el establecimiento y por turno se encuentra a 5, pudiendo observar que existe gran demanda de pacientes lo que hace que la enfermera se sature en sus ocupaciones.

La problemática descrita, afecta directamente la tranquilidad de los usuarios, puesto que manifiestan verbalmente su descontento en el día a día de la atención a los pacientes; es por ello que se estimó necesario hacer el presente estudio arribando a la pregunta ¿Cuál es la percepción del paciente sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S I-4 Pachitea, Piura periodo Agosto a Diciembre 2017? a fin de medir el grado de percepción de la atención recibida, de manera que

se tome posteriormente medidas para mejorar o aumentar la calidad de la mencionada por parte de los profesionales de enfermería.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Internacionales**

Morales C. realizó un estudio Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Bogotá, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería. La metodología utilizada fue tipo cuantitativa, transversal a partir del uso de un cuestionario estructurado. Los resultados principales a los que arribaron fue que, los pacientes, manifiestan sentir agrado con la atención de enfermería, en términos de accesibilidad, Explica y facilita, Conforta, se Anticipa, Mantiene Relación de Confianza y Monitorea y Hace Seguimiento; además el mayor nivel de satisfacción frente al cuidado de enfermería con un 45% y en contraposición se encuentra la categoría explica / facilita, conforta y se anticipa; estas obtuvieron el nivel de satisfacción más bajo con un 35 %. Respecto a la categoría confort el 50% de los pacientes tuvo un nivel de satisfacción medio, 35% un nivel medio y el 15% un nivel bajo<sup>10</sup>.

Gonzales K et al, en su investigación Cómo perciben los usuarios la calidad de la atención recibida por el personal de enfermería del consultorio externo del hospital distrital de Minga Guazú. 2010. Paraguay. El objetivo del presente estudio fue evaluar la percepción de la calidad de atención recibida por el personal de enfermería hacia los pacientes del hospital paraguayo mencionado. A través de una metodología correlacional, cuantitativa, observacional, prospectivo, transversal y descriptivo, se evaluaron a 309 pacientes. Los resultados de la hipótesis fueron que La puntuación promedio general fue de 3,33 respecto al grado de satisfacción de los pacientes atendidos, respecto a la evaluación de la dimensión humana y del entorno estos alcanzaron cifras de 3,30 y 3,39 respectivamente. Se observaron índices más elevados con promedios de 3,5 en lo que respecta a la limpieza, orden, interés y comunicación. Por otro lado los índices más bajos fueron el tiempo de espera y la eficiencia. La percepción global demuestra que los usuarios externos en las dimensiones “humanidad” y “entorno”, son estadísticamente diferentes a favor de la

dimensión entorno (3,39). En relación con la media de satisfacción de hombres (3,46) y la media de satisfacción de mujeres (3,31), la prueba t arrojó el valor de 1,65, para un valor crítico esperado de 1,96, es decir, no mostró diferencias significativas entre ambos grupos. Se encontró que no existe correlación entre la cantidad de “consultas previas y la satisfacción de los pacientes. Se concluyó que las puntuaciones de satisfacción referida por los pacientes tuvieron un alto índice de 3,33.<sup>11</sup>

Izura S. en su estudio Evaluación de la satisfacción con los cuidados de Enfermería en el área de hospitalización de cardiología. España. 2011. El objetivo fue identificar cuál era la percepción de los usuarios respecto al cuidado brindado por los enfermeros (as). La metodología utilizada fue tipo descriptivo-prospectivo-observacional utilizando escalas de satisfacción en pacientes procedentes del servicio neurológico médico-quirúrgico. Se recogieron 133 cuestionarios, resultando que el trato fue la dimensión con mejores puntuaciones obtenidas por el personal de enfermería, sin embargo, se evidenció contraste entre los pacientes y las enfermeras para la identificación de la persona responsable de su atención. Los resultados principales revelaron que el 36% de los participantes recibieron excelente ayuda para comprender su enfermedad, por otro lado, el 47% refiere que tuvieron poca paciencia y el 45% que en ocasiones eran algo lentas para realizar las actividades. Los usuarios hospitalizados en el servicio de especialidades médicas de la clínica perteneciente a la ESE Francisco de Paula Santander de Cúcuta perciben, según las calificaciones dadas a los diferentes comportamientos de las seis categorías planteadas en el instrumento Care-Q, que las categorías de es “accesible y explica y facilita” son consideradas de mediana importancia Se concluyó que los valores de puntuaciones medias en las escalas tipo SGEM y CEP fueron de 14,73 y de Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander 11, 23 respectivamente <sup>12</sup>.

Guacarán F. En su investigación Calidad de atención según modelo de Donabedian Hospital “Ruiz y Páez” Ciudad Bolívar, Mayo-Junio 2009. Venezuela. 2010. El objetivo fue evaluar la calidad de atención del enfermero a través del uso de los modelos de Donabedian. La metodología se basó en el uso del modelo mencionado con sus tres tipos de aspectos (resultados, proceso y estructura), con un diseño tipo descriptivo transversal. Los resultados principales fueron que el 57% de los pacientes referían que la enfermera hace las cosas que promete, el 53% menciona que la enfermera

demuestra interés sincero para solucionar un problema y el 52% de las enfermeras da un servicio rápido eficaz cuando asiste técnicamente al paciente que genera para los pacientes nivel alto en la calidad de la atención. Se concluyó que el 50% de las enfermeras pocas veces presentan conocimientos suficientes para responder preguntas, en estructura la calidad fue regular, y el 55% pocas veces transmite confianza en el comportamiento de las enfermeras.<sup>13</sup>

### **1.2.2. Nacionales**

Almonte A. en su informe de tesis titulado Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en los servicios de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima. Perú. 2016. El objetivo principal fue evaluar la percepción de los pacientes sobre el cuidado brindado por las enfermeras del hospital de Lima. La metodología fue tipo descriptivo, transversal a partir de la participación de 93 pacientes que cumplieron los criterios de inclusión del estudio. El resultado en cuanto al Cuidado Humanizado global se percibió siempre un 55% (n=51), casi siempre un 7% (n=7), algunas veces un 20% (n=18) y nunca un 18% (n=17). En las características sociodemográficas, el promedio de edad fue de 49.85 años; el 54.8% (n=51) era de sexo femenino, en el estado civil predominó con 33.3% (n=43) solteros(as) y en grado de instrucción, la mayoría de los pacientes tenían secundaria con 50.5% (n= 47) y solo eran profesionales el 7.5% (n=7). Se concluyó que el cuidado humanizado global fue siempre percibido en el 55% de los pacientes mientras que el 18% refería que nunca lo percibió.<sup>14</sup>

Silva-Fhon J en su estudio Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. 2015. Perú. El objetivo de la investigación fue evaluar la percepción de los pacientes sobre la atención recibida por parte del profesional de enfermería. La metodología utilizada fue tipo descriptivo, transversal en 50 pacientes seleccionados en los cuales se entrevistó a través de un instrumento constituido por preguntas sociales y sobre la percepción de la atención de enfermería. Por otro lado el componente Confort se comportó como desfavorable en el 80% de los pacientes participantes de la investigación. Se concluyó que los componentes de percepción técnico e interpersonal fue medianamente favorable en el 52% y 46% de los pacientes respectivamente, y el componente tipo confort fue

referido como desfavorable en el 80% de ellos, obteniendo así un 60% de percepción favorable en nivel mediano <sup>15</sup>.

Ameri R, en su investigación Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Perú. 2008. Se realizó con el objetivo de evaluar la percepción recibida por el paciente hacia los cuidados de la enferma (o). Respecto a la metodología se evaluó a 60 pacientes a través de un diseño descriptivo transversal utilizando la escala de Lickert modificada. Se concluyó que el 56,67% de los pacientes refiere una percepción medianamente desfavorable sobre la calidad de atención de enfermería, asimismo el 61,66% presentó una percepción medianamente desfavorable en el componente interpersonal; 26.67% tuvieron percepción favorable en el componente confort o entorno.<sup>16</sup>

Medalla L. en su estudio de El cuidado humanizado y la percepción del paciente en el Hospital EsSalud Huacho. Perú. 2010. El objetivo del estudio fue evaluar la percepción del paciente tomando en cuenta los aspectos de humanización. La metodología fue tipo descriptiva transversal en una población conformada por 65 pacientes hospitalizados en las áreas de medicina, gineco-obstetricia y quirúrgicas. Los resultados principales fueron que casi la mitad (47,7%) de los pacientes percibe un apoyo emocional pero sólo el 32,2% percibe cualidades de cuidado. Se concluyó que el 24,7% de los pacientes nunca percibe el cuidado del personal de enfermería y existe una baja percepción del cuidado humanizado por parte del profesional de enfermería hacia los pacientes, lo que evidencia una atención de baja calidad.<sup>17</sup>

Bustamante S en su investigación Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario en tratamiento de tuberculosis, Centro de Salud Manuel Sánchez. Chiclayo, Perú. 2013. El objetivo del estudio fue evaluar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes en tratamiento con tuberculosis en un hospital de Chiclayo. Respecto a la metodología se utilizó el instrumento SERVQUAL en los 45 pacientes enrolados, a partir de un estudio prospectivo, transversal, descriptivo. Los hallazgos principales fueron que la dimensión fiabilidad fue la de mejor apreciación por los usuarios mientras que la dimensión empatía resultó con un 71% de satisfacción con alta calidad, en sí casi 9 de cada 10 pacientes evaluados (90%) evidenciaron su satisfacción en la percepción del cuidado del personal de enfermería. Se concluyó

que la dimensión tangible donde se realizan acciones de atención técnica, aplicación de tratamientos y medicamentos fue referida por el 53% de los pacientes como mala calidad (insatisfecho) mientras que en la dimensión de fiabilidad referida a la confianza que brinda el profesional, el 47% de los pacientes calificó como buena calidad (satisfecho).<sup>18</sup>

### **1.2.3. Locales**

Zapata F. en su investigación Calidad de atención de las enfermeras desde la perspectiva de los usuarios en los servicios de medicina del Hospital II Jorge Reátegui Delgado – Piura. Piura, Perú. 2013. El objetivo de la investigación fue determinar la calidad de atención percibida por los usuarios del Hospital Jorge Reátegui en la ciudad de Piura. Respecto a la metodología, se enrolaron 50 participantes utilizando la herramienta CARE-Q diseñada por Patricia Larson, constituido por 46 preguntas, con un diseño transversal prospectivo descriptivo. Los resultados principales fueron que el 82% indicaron un grado de satisfacción; con relación a las dimensiones, en la dimensión accesibilidad el 50 % de los pacientes encuestados manifiestan un grado de satisfacción medio; del mismo modo la dimensión de explicación y facilita el 52 % de los pacientes encuestados manifiestan un grado de satisfacción medio, en la dimensión de confort el 44 % de los pacientes encuestados manifiestan un grado de satisfacción bajo. Se concluyó que el 50% presentó un grado de satisfacción aceptable respecto a la dimensión de accesibilidad y el 52% lo hace en la dimensión de explicación, por otro lado el 44% afirma la satisfacción en la dimensión de confort.<sup>19</sup>

## **1.3. Teorías relacionadas al tema**

**1.3.1. Definición de percepción:** se le define como aquella cualidad capaz de planificar toda la información que se detecta a través de nuestros sentidos creando de esta forma un concepto basado intrínsecamente a nuestras actividades de experiencia y formación<sup>20</sup>.

### **1.3.2. Componentes de la percepción:**

- Necesidad y deseo: relacionado a la estimulación que ocasiona una percepción de satisfacción en los pacientes
- Expectativas.

- El estilo de cada persona para afrontar los problemas que lo rodean.
- Educación recibida en su hogar relacionado a cómo percibir la vida en los aspectos religiosos, económicos, etc
- Nivel de instrucción.

### 1.3.3. Cómo se forma la percepción:

La percepción se define como aquel proceso cognitivo, que está basada en los sentidos y los factores internos lo cual origina respuestas mentales e imágenes. La percepción se basa en 2 procesos<sup>20</sup>:

- 1.- La Recodificación o selección de toda la información que nos llega del exterior, reduciendo la complejidad y facilitando su almacenamiento en la memoria.
- 2.- Un intento de ir más allá para predecir acontecimientos futuros y de este modo reducir sorpresas.

La percepción es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones.

**Selección:** el individuo percibe parte de los estímulos que recibe de acuerdo con sus características personales, es decir, que interviene, aunque sea de forma inconsciente seleccionando los mensajes que le llegan. Generalmente los individuos perciben de forma distorsionada los mensajes, captando sólo los aspectos agradables o los que responden a sus necesidades e intereses.

**Organización:** los estímulos seleccionados se organizan y clasifican en la mente del individuo configurando un mensaje. La escuela de la Gestalt estableció unos principios de organización de los estímulos según el agrupamiento, contraste, ambigüedad, etc.

**Interpretación:** esta fase proporciona significación de los estímulos organizados. La interpretación depende de los factores internos de la persona, de su experiencia e interacción con el entorno.

#### **1.3.4. Percepción del paciente sobre la atención de enfermería**

Relacionada intrínsecamente con los datos y estímulos captados por nuestros sentidos, elaborando así un concepto sobre todos los aspectos en salud observados, por ello cuando el usuario ingresa a los establecimientos sanitarios, la percepción dependerá de la limpieza y el orden, atención recibida a través de gestos, palabras, miradas, calidad de productos ofrecidos, garantías de dichos productos, valor agregado que se pueda recibir, etc.

#### **1.3.5. Relación de la calidad con la percepción:**

A través de diversas instituciones de salud a nivel nacional, se ha realizado una alta demanda de interés por desarrollar estudios en el cual se relacionen los aspectos de calidad con la percepción recibida por los usuarios. Con todo esto, se obtiene una serie de aspectos conceptuales y actitudinales relacionados a la atención del usuario, por ello ocasiona un beneficio hacia los prestadores del servicio sanitario y también a los usuarios ya que se garantiza el cumplimiento de la atención en sus necesidades<sup>20</sup>.

#### **1.3.6. Definición de calidad**

Se define calidad a poder cumplir de forma sistemática los requerimientos y alcanzar las necesidades de los usuarios y de los clientes, por ello es la creación de valor para los clientes o usuario.

Según La Mata, calidad es el conjunto de actividades ligadas al diagnóstico y el tratamiento que son imprescindibles para obtener una óptima atención en salud que sea buena, donde tomamos en cuenta conocimientos y factores de pacientes y donde podemos lograr resultados con un mínimo riesgo en sus efectos y en su satisfacción máxima en los pacientes.<sup>21</sup>

Calidad significa ser eficiente para poder tener competencias, trata de tener respeto a las familias y a los pacientes, calidad significa “hacer lo que es correcto”, de forma correcta y de forma inmediata.

Para Ruelas y Zurita calidad es “combinación de beneficios de costo y de riesgo”, que podemos tratarlos para ofrecer mayores beneficios que son posibles a costos razonables.<sup>22</sup>

#### **1.3.7. Calidad de Atención en Salud**

En el campo de la salud una de las personas más reconocidas por sus estudios tenemos a Donabedian, quien da como concepto de calidad como: “la que espera que

puedan maximizar sus medidas que logre comprenderse en su bienestar en todos sus pacientes después de poder tener en cuenta en sus balances de las ganancias y pérdida que son esperadas que puedan ocurrir en el procedimiento de sus atenciones en todas sus partes”.

Donabedian A. es un conocido pionero en el estudio de la calidad de la atención en salud, dio aportes diversos sobre los conceptos, definiciones sobre calidad tomándose como pilares en la investigación referente a este campo. Afirma en su postulado: “cualquier método o estrategia de garantía de calidad que se aplique será exitosa”. Donabedian puso tal énfasis en el tema específico de la calidad de la atención en la salud que cambió los paradigmas establecidos hasta el siglo anterior; luchador incansable para lograr tender puentes entre lo académico – la teoría - y la acción – la práctica.<sup>26</sup>

Donabedian<sup>26</sup> afirma en las declaraciones a Fitzthugh que, “La calidad que se observa en el hospital realmente está limitada a la competencia técnica y, más recientemente, a la atención superficial al proceso interpersonal. Mantenga contento al paciente, sea amable con el paciente, llámelo señor o señora; recuerde su nombre. La idea que los pacientes deben involucrarse en su atención en general no es practicada de manera responsable. Hoy día la gente habla de autonomía del paciente, pero por lo general eso se traduce en abandono del paciente. El médico debe trabajar diligentemente con el paciente a fin de llegar a una solución que a fin de cuentas sea aceptable para este, pero no sea dirigida. El papel del médico es asegurarse activamente de que el paciente llegue a una decisión razonable, pero sin ser manipulador”.

En sus memorias Donabedian<sup>26</sup> también afirma “Creo que los servicios de los hospitales son un desastre. He visto a tantas enfermeras de tiempo parcial trabajando en horarios distintos. Van y vienen. A menudo no podía saber si estaba tratando con una enfermera, un técnico, un médico de guardia o un asistente. Vi una discontinuidad rapante en la atención de enfermería y muchas enfermeras pobremente formadas, especialmente en los fines de semana...”

Thora logra afirmar que “la buena calidad pueda ser resumida como el tratamiento que puede ser capaz de lograr un mejor equilibrio de beneficios en su salud y por sus riesgos. <sup>23</sup>

Respecto a las políticas de salud, definimos a la calidad de las atenciones como un derecho que debe tener todo ciudadano, buscando un trato solidario, otorgándole todo

el conocimiento y tecnología que requiera para lograr su satisfacción, por ello se requiere de un personal con capacidades de salud para dar el mejor trato a las diferentes sociedades con mucho respeto y responsabilidad. Asimismo se debe de desarrollar un tratamiento que sea eficaz que tome en cuenta, la vida cotidiana, la subjetividad de quien demanda en sus servicios, donde podemos garantizarlos en su autonomía y en el ejercicio de su dignidad y de sus derechos.

Luffy Hunt logra definir la calidad como “grado del cual los procesos de la atención médica logra incrementar la probabilidad de los resultados que son deseados por los pacientes y reduciendo las probabilidades en sus resultados que no son deseados por algún acuerdo en sus estados de su conocimiento médico.”<sup>24</sup>

David Eddy, la calidad de atención en salud se encuentra “determinada por factores complementarias y primordiales, en la calidad de sus decisiones que logran definirla en sus acciones que se pueden llevar a cabo y la calidad en las cuales son ejecutadas sus acciones”<sup>25</sup>

Nola Pender Enfermera diplomada, presentó el modelo de promoción de la salud en 1982, donde identificó factores cognitivos-preceptuales que son modificados por las características situacionales, personales e interpersonales, lo que en consecuencia resultó participación de conductas favorables a la salud cuando existe pautas para la acción<sup>26</sup>.

Nola Pender<sup>26</sup> afirma “Hay que promover la vida saludable que es primordial antes que los cuidados porque de ese modo hay menos gente enferma, se gastan menos recursos, se le da independencia a la gente y se mejora hacia el futuro”

### **1.3.8. Componentes de la Calidad de Atención**

Los componentes para obtener una óptima calidad de atención son confort, interpersonal y técnico tal como lo plantea Donabedian: <sup>26</sup>

**1.3.8.1 Componente técnico:** está relacionado a los aspectos científicos y técnicos, que tienen el propósito de resolver los problemas sanitarios de los usuarios.

Para que se dé el desarrollo de todos los procesos se requiere de los siguientes aspectos que son fundamentales:

- 1.- En su efectividad, logra referirla en los logros de sus cambios de manera positiva en sus efectos en los estados de salud en la población.

2.- La eficacia que se refieren en los logros de sus objetivos por sus prestaciones en sus servicios de la salud por su aplicación que es correcta de sus normas y de sus técnicas de manera administrativas.

3.- En la eficiencia, se usa de forma adecuada recursos estimados para poder obtener resultados esperarlos.

4.- En la continuidad, sus prestaciones de manera ininterrumpidas en sus servicios, sin poder paralizarlos.

5.- En la seguridad, las formas que logran prestar servicios en salud que logre determinarla en sus estructuras y en sus procedimientos de atención que logren buscarla para optimizarla en sus beneficios y poder minimizarlas en sus riesgos para la salud de cada uno de sus usuarios.

6.- Por su integridad, el usuario recibe en sus atenciones de salud que requieren y que logren expresarlas con sus intereses para sus condiciones en su salud de sus acompañantes. <sup>27</sup>

**1.3.8.2. Componente interpersonal:** hace mención a las relaciones que existen el profesional de salud y los usuarios, como en la circulación de toda su información para su carácter sanitario y logística. Es decir, entre el paciente y el personal debe de haber un alto grado de interacción y comunicación que permita una adecuada relación interpersonal donde se refleje empatía, cordialidad, confianza y respeto y que la información que se dé al paciente genere una gran satisfacción.

Mientras que la dimensión humana o interpersonal se caracteriza por la forma en el cual su equipo de la salud, en este caso las enfermeras pueden comprender al usuario, tratando de considerarlo como individuo que merece ser tratado con respeto, cortesía y amabilidad.

Para el desarrollo del componente interpersonal se requiere de las siguientes características expresadas por Donabedian, especialmente la Humana, la cual se caracteriza por:

1.- Manifiestan los intereses en las personas, en las necesidades, en las demandas y en sus percepciones, lo que es realmente valido para sus usuarios internos.

2.- Su trato cordial, siendo empático, su amabilidad, es cálido en su atención.

3.- Su ética, está de acuerdo con los valores que son aceptadas por las sociedades y en los principios éticos. <sup>28</sup>

**1.3.8.3. Componente del entorno (confort):** en donde sus condiciones para su comodidad logran ser ofrecidas por los establecimientos en su salud, es decir es el conjunto de circunstancias o cosas que logren permitirle a sus pacientes que se sienta a gusto en el lugar de atención médica. Uno de los aspectos que se tiene en cuenta son el suministro adecuado de alimentos, la ventilación e iluminación, los servicios públicos adecuados, el orden, el cuidado de la privacidad (teléfono, señalización, limpieza, por lo tanto, implica se dé un nivel básico de privacidad, comodidad, orden y limpieza que refleje confianza que se perciba por el paciente como satisfactoria. <sup>29</sup>

Para Maslow, en vínculo de sus componentes de confort o entorno, en donde el hombre puede lograr a necesitar de un entorno o de unos ambientes estables en los cuales se sientan protegidos en contra de ciertas amenazas, ciertas privaciones y de algunos peligros. <sup>30</sup>

Podemos concluir que para que exista una eficiencia en los servicios de atención debe de reflejarse el tiempo oportuno y la participación de los pacientes, tal como lo expresa Navora, en donde la atención que logran brindar es de cierta calidad cuando les brindamos un tiempo sin demora que puedan obtener su participación y cooperación de sus pacientes en las decisiones que logran relacionarlas en sus procedimientos en sus prestaciones en sus cuidado por medio de sus actividades de su detección, prevención y en sus tratamientos que son oportunos, que son basados por sus principios que son científicos y en la utilización de su tecnología que puedan ser apropiadas, en su procedimiento de su comunicación y en los recursos que son profesionales.

### **1.3.9. Cuidado de enfermería**

La importancia de la enfermería en los cuidados abarca desde el nacimiento de un ser humano hasta su muerte, durante el proceso de vida del ser humano incluye periodos de enfermedad y salud, en estos procesos la enfermería debe de asumir el compromiso moral de cuidar a la persona, para ello el personal de enfermería deben de contar con competencias como el dominio de conocimientos técnicos y científicos, así como también se caractericen como personas con valores que buscan lograrlos en su bienestar de forma integral en los cuidados de sus personas en donde la función de la enfermería es la de promover, conservar, rehabilitar y poder recuperarla en su estado de su salud que es paciente, los apoyamos en integrarse a una vida que es útil, teniendo un cuidado en su acción psicodinámica que lo pueden desarrollarla en

sus estadios de su dependencia y que puede finalizarla en el momento que sus usuarios gozan de una independencia total.

#### **1.3.10. Atributos del Cuidado de Enfermería:**

Los tributos que conforman los cuidados de enfermería deben de conformar una mirada global que contribuya a lograr la efectividad en los cuidados de salud de las personas, los atributos más importantes son:

- Respeto por los usuarios.
- Coordinado.
- Presenta etapas en sus procesos.
- Es relacional en sus procesos interpersonales.
- Tienen un carácter que es personal y que implican sus interacciones a nivel profesional.
- Requieren una preparación profesional que es competente.
- Toma un contexto que no puede ser aislado
- Logra moverse en un continuo de su salud y de su enfermedad.

#### **1.3.11. Gestión del Cuidado:**

Para lograr una gestión del cuidado de enfermería los profesionales deben de contar con valores, actitudes, aptitudes y normas, que se enfoquen al objetivo de cuidar al paciente con la aplicación de estrategias que privilegien el nivel de cuidar con calidad como la ética interpersonal y decepción.

En donde la calidad de su cuidado en las enfermeras implicando distintos componentes en su naturaleza de los cuidados, proporcionarlos en su razón, tienen un objetivo que se los proponen, en su aplicación de los conocimientos y de alguna manera adecuada en el uso de su tecnología y de sus recursos humanos que son necesarios en su capacidad en su resolución y en sus normas que son legales que pueden existir.

Es por ello que la gestión de los cuidados, se logra construir en un grupo de competencias, instrumentales, personales y profesionales que deben desarrollarlas

en sus profesiones de la enfermería, donde también podemos coordinarlos, organizarlos y articularlos que se encuentren cuidados por sus distintas etapas que se aseguran en su continuidad y en su eficacia de sus pacientes.

### **Calidad de los servicios de enfermería**

La calidad está relacionada a las prestaciones del cuidado del personal de enfermería, sustentado en los vínculos que desarrollan con los pacientes, adquiriendo gran importancia en la integración a la cultura de calidad.

La calidad relacionada a la atención que brinda enfermería es complejo pues comprende sus asistencias de manera acorde con el avance en su ciencia, para poder implantar sus cuidados que logren satisfacer las necesidades sanitarias de cada paciente.

Una atención de calidad genera garantía de calidad del cuidado, por lo que debe estar presente en las actividades de enfermería, para ello es necesario que se desarrolle la gestión de calidad del cuidado, la cual tiene como finalidad hacer que una institución funcione de manera eficiente con respecto a las necesidades y expectativas que tienen los usuarios, por medio de una mejora continua de sus procesos.

La garantía de calidad de acuerdo Donabedian se le llama al conglomerado de acciones destinadas a garantizar una óptima, calidad de atención.

#### **1.3.12. Calidad de Atención en Enfermería**

Los objetivos de un sistema de salud es orientar y ofrecer los servicios de salud de manera segura, eficiente y efectiva, por lo que la calidad de sus sistemas de la salud va implicar que puedan responderlas a sus necesidades y exigencias de los pacientes o usuarios.

Actualmente en el mundo los trabajos de enfermería de las instituciones de la salud no están reflejando la vocación profesional ni el compromiso de realizarlo con eficiencia, las causas que están generando estas actitudes pueden ser multifactoriales, como el desarrollo de desempeños rutinarios y la falta de capacitación a los mismos. De algún lado sus enfermeras están dedicadas y para ser comprometidos con su esfuerzo para poder brindar un buen servicio, donde buscamos su profesional desarrollo. En otras situaciones las

Enfermeras con la falta de su compromiso con sus trabajos, siendo agresivos con sus pacientes, las cuales se conforman, etc.

Además, Mason da a conocer que puedan existir ciertos factores de la cultura de calidad que son aplicadas en las atenciones de enfermería, tenemos el espíritu de servicio, involucrando a toda la instituciones, conociendo bien el trabajo, donde cumplimos con el trabajo, siendo honestos, participando de forma activa, mediante, comunicaciones, la mejora continua.<sup>30</sup>

Los objetivos de la atención de calidad es lograr que se genere beneficio de los pacientes, permitiendo lograr a la vez los objetivos personales de los pacientes, siendo el objetivo común en sus satisfacciones de sus pacientes.

Calidad en servicios de la enfermería es poder cumplirlas en ciertas formas sistemáticas conforme requerimientos que puedan solicitarlas de nuestros pacientes, que logran proporcionarlas en la atención de la enfermería orientada para poder satisfacer expectativas o necesidades, donde aplicamos habilidades y técnicas de enfermería de alguna forma que puedan entregarse salidas satisfactoria.

Lo anteriormente expuesto nos genera como conclusión que la calidad de sus atenciones en la enfermería es que los pacientes quienes definan la calidad que le ofrece la profesión de enfermería. A la vez el profesional debe de esforzarse por cumplir todo lo que el paciente solicite enmarcados a solucionar sus problemas de salud.

En la enfermería, calidad es alguna necesidad que puede crecer y que cada instante es muy primordial.

### 1.3.13. Definición conceptual:

- **Percepción sobre Calidad de Atención:** respuesta obtenida de la atención en salud realizada a los pacientes tomando en cuenta lo observado en el entorno usando los sentidos, para lo cual se necesita el instrumento de la escala de Lickert modificada.
- **Calidad de Atención:** expresión de los pacientes hacia su atención brindada para resolver sus problemas de salud tomando en cuenta el entorno y las relaciones interpersonales recibidas por el personal de enfermería.
- **Paciente:** es toda persona que recibe los servicios sanitarios por parte no sólo del médico sino también de otro personal ligado a la salud
- **Componente científico:** es la ejecución de los aspectos científicos-técnicos, con la finalidad de resolver los problemas sanitarios de una persona utilizando prestaciones de servicios.
- **Componente interpersonal:** es la ejecución de todos los aspectos interpersonales que se demuestran en la atención del personal de salud a los usuarios (pacientes), como en la circulación de toda su información para su carácter sanitario y logística.
- **Componente del entorno:** conjunto de circunstancias o cosas que logren permitirle a sus pacientes que se sienta a gusto en el lugar de atención médica.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre calidad de atención que brindan el profesional de enfermería a los pacientes atendidos en el Establecimiento de Salud I-4 Pachitea Piura?

#### **1.5. Justificación del estudio**

Se ha demostrado que la percepción de la calidad de atención, es una actividad que no sólo es importante para los pacientes sino que también es de gran interés a las instituciones que tienen la función de proporcionarla y establecer la calidad de la misma.

El propósito de esta investigación está orientado a recoger, analizar y proporcionar evidencia científica y actualizada sobre la percepción de la calidad de atención que sirva de gran apoyo no sólo para el personal sanitario del E.S Pachitea, sino también a nivel regional para la formulación de estrategias que ayuden al proceso de mejora de la atención de los pacientes en Piura.

De esta forma, con los hallazgos relevantes del presente estudio se podrán elaborar diversas estrategias de mejora basados en los componentes de calidad de atención brindados por las enfermeras (os), elaborando actividades destinadas a incrementar los indicadores señalados.

Esta investigación beneficia a todo el personal de salud del E.S Pachitea, Piura, ya que proporcionará información actualizada, que permita formular estrategias orientadas a mejorar los diversos indicadores evaluados a través del instrumento de medición utilizado, asimismo promover la capacitación con el uso de talleres y cursos sobre este tema de estudio.

La justificación del presente estudio se basa en desarrollar una evidencia científica que permitan sentar las bases sobre este tema en nuestra región y así permita abordarlo de forma multidisciplinaria (paciente-familia-comunidad) por todo el personal en salud

implicado en la percepción de la calidad de atención del profesional de enfermería. Por ello esta investigación beneficia en primer lugar a los usuarios (pacientes) atendidos en los establecimientos de salud de Piura y también a los líderes de cada uno de estos centros sanitarios ya que permitirá abordar el tema y generar políticas de cambio, beneficiando de esta forma al paciente, familia, comunidad y al personal de salud que labora en el establecimiento atendido

## **1.6. Objetivos**

### **Objetivo general:**

Determinar la percepción del paciente sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, Piura durante periodo Agosto-Diciembre 2017.

### **Objetivos específicos:**

1. Identificar la percepción del paciente sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, Piura durante periodo Agosto y Diciembre 2017 en su componente interpersonal.
2. Identificar la percepción del paciente sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, Piura durante periodo Agosto y Diciembre 2017 en su componente entorno.
3. Identificar la percepción sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, Piura durante periodo Agosto y Diciembre 2017 en su componente técnico.

## CAPITULO II:

### MÉTODO

#### 3.1. Diseño de la investigación

- **Tipo**

- Según la intervención del investigador: Observacional ya que recogerá mediante un instrumento las características visibles, observables sobre la atención al paciente.
- Según el número de ocasiones en que se mide la variable de estudio: Transversal porque se recogerán los datos mediante el instrumento de la investigación, en un tiempo determinado a los pacientes continuadores.
- Según el objetivo del estudio: Descriptivo porque se busca detallar características sobre la percepción de la muestra respecto a la calidad de la atención a los pacientes.

- **Diseño**

Según el tiempo es de carácter prospectiva al ser ejecutada en un momento puntual durante un lapso de tiempo establecido.

Transversal porque se entrevistó al paciente en un solo momento.

El nivel de la investigación la ubica como descriptiva ya que nos manifiestó como se desarrolla el fenómeno a estudiar.

Además, es de diseño no experimental. Dado que, “Se realiza sin manipular variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionadamente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Hernández, 2004, p184).



### **3.3. Población y muestra:**

Población: Los pacientes atendidos en el E.S. I-4 Pachitea Piura fue de 1 911, durante periodo Abril-Junio 2017, en todos los servicios que brinda en general el establecimiento. De los cuales 281 pacientes recibieron atención y cuidado enfermero en los servicios de CRED, emergencia y hospitalización; se resalta que los mencionados tienen la característica de ser continuadores en CRED o tuvieron una estadía mayor a un día en los servicios de emergencia y hospitalización. Por lo tanto, la población tomada para esta investigación son las personas que recibieron atención y cuidado enfermero, es decir 281 pacientes.

Tamaño de la muestra: 103 pacientes encuestados.

La muestra fue tomada por la investigadora sobre el resultado del muestreo probabilístico que resultó comprendida por 103 pacientes. Se determinó con un nivel de confianza de 95% y bajo un mínimo error estadístico de precisión de 5%. Son pacientes atendidos en los servicios de emergencia y hospitalización y CRED. Entendiéndose que serán los pacientes considerados según el HIS del E.S. I-4 Pachitea después de aprobada la indicación para el recojo de datos.

Criterios de inclusión:

- Pacientes atendidos en el E.S. I-4 Pachitea, Piura durante el mes de Octubre.
- Pacientes atendidos mayores de 18 años de edad.
- Pacientes continuadores de los diferentes servicios como tópico, programas, hospitalización, emergencia.

Criterios de exclusión:

- Pacientes atendidos que no acepten resolver la encuesta correspondiente a la investigación.
- Pacientes atendidos con discapacidad que no puedan resolver la encuesta correspondiente a la investigación.
- Pacientes atendidos que acuden por primera vez al centro de salud.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:**

La presente investigación fue realizada en las instalaciones del E.S. I-4 Pachitea, Piura, en el servicio de emergencia, hospitalización y CRED, para lo cual se recolectarán los datos haciendo uso de la técnica de encuesta. A cada participante se le anexará el consentimiento informado con el fin obtener la aprobación de los mismos en la participación.

El estudio tuvo a la encuesta como técnica de investigación, se aplicó a los pacientes continuadores de los servicios en los que atiende el profesional de enfermería.

La investigadora utilizó el instrumento conformado por 10 preguntas, que midieron la variable de estudio; el mismo que fue validado mediante juicio de expertos.

La confiabilidad fue evaluó mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el programa estadístico SPSS versión 21, se ha obtenido una confiabilidad de 87,5% con respecto al cuestionario. Indicando que el instrumento es altamente confiable. Además se realizó una prueba piloto en el E.S. Pachitea, para 10 pacientes.

#### **Estadístico de confiabilidad**

##### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	30

### **3.5. Métodos de análisis de datos:**

El análisis de los resultados obtenidos se realizó por medio del programa Excel 2013, y spss - V21 y se empleó para la interpretación de los datos cuadros estadísticos y diagramas de barras y circulares para facilitar la lectura de lo obtenido y lo estudiado.

### **3.6. Aspectos éticos:**

La investigación fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Enfermería de la Universidad César Vallejo, Piura llevo como base los siguientes valores, los cuales respaldan el contenido tanto teórico como moral del investigador.

- **Beneficencia:** indica tratar a las personas de una manera ética, implica no sólo respetar sus decisiones y protegerlos de daños, sino también procurar su bienestar. Los pacientes serán tratados con ética respetando sus condiciones, es decir se les protegerán durante el tiempo de estudio de la investigación, estableciendo una relación de confianza entre las personas investigadas y la investigadora.<sup>33</sup>.
- **Respeto;** ya que los datos obtenidos fueron anónimos y se trabajó mediante el uso de códigos, respetando en todo momento la privacidad de los participantes. Así también el Respeto a la Dignidad Humana; afirma Belmont<sup>33</sup> que: “Los pacientes deberán ser tratados como agentes autónomos. Por lo que durante el proceso de investigación y especialmente en la recolección de datos los pacientes serán tratados con cortesía, respetados y protegidos en su autonomía, teniendo en cuenta que tienen derecho a decidir de manera voluntaria su participación o no en el estudio de investigación”
- **Solidaridad;** ya que se busca aliviar en todo sentido la estadía de su paso por el establecimiento dadas las condiciones de la enfermedad. Teniendo en cuenta los aspectos de la persona (biopsicosocial).
- **Tolerancia;** las diversas actitudes o comportamientos que atraviesan las personas en las diversas circunstancias son manifestaciones de la desesperación, impotencia o resignación ante los hechos. Es indispensable tener este tipo de conocimientos y sobre todo promover la empatía y poder comprenderlos.
- **Veracidad;** ya que los resultados son fiables y promueven la atención en el ámbito de la enfermedad y también en la parte emocional y espiritual; por ello se da la fiabilidad del investigar en el trabajo realizado. Así como realizar una selección justa y no discriminatoria de los sujetos, trato sin prejuicios,

cumpliendo todos los acuerdos establecidos entre el investigador y el sujeto investigado.<sup>33</sup>

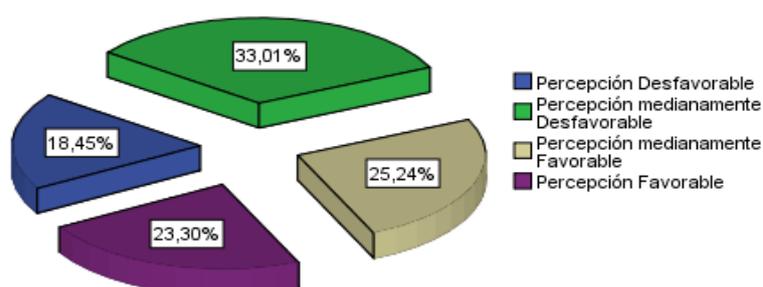
- Confidencialidad; ya que se salvaguardó la información obtenida y las identidades de los participantes de la investigación, siendo parte del ejercicio profesional enfermero mantener el secreto profesional de esta información. Los pacientes en estudio recibieron un trato justo, equitativo, tanto antes, durante y después de su participación en el estudio de la investigación, trato respetuoso y amable durante todo momento, siendo seleccionados en forma imparcial

### CAPITULO III: RESULTADOS

Se presenta en este capítulo, los resultados a los que se arribó en la investigación; se comunica los resultados respecto a cada componente estudiado, guardando un estricto vínculo con los objetivos planteados.

La información recogida se organizó y analizó mediante tablas estadísticas de frecuencia, tablas de contingencia y gráficos usando software SPSS v22 y Excel, de esa manera se interpretó los resultados de forma precisa y concisa; como a continuación se detalla.

Gráfico 1: Percepción del paciente sobre calidad de atención del profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, Piura durante periodo Agosto- Diciembre 2017



Fuente: Datos de la Tabla 8

Tabla 1: Percepción del paciente sobre calidad de atención del profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, Piura durante periodo Agosto- Diciembre 2017

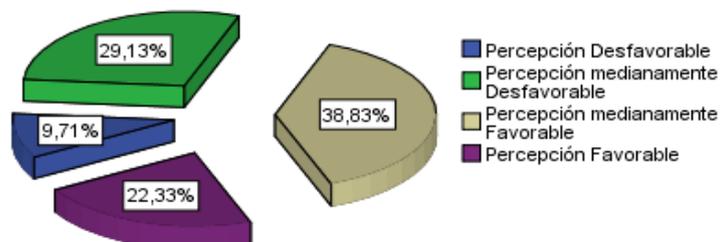
		Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido	Percepción Desfavorable	19	18,4	18,4
	Percepción medianamente Desfavorable	34	33,0	51,5
	Percepción medianamente Favorable	26	25,2	76,7
	Percepción Favorable	24	23,3	100,0
	Total	103	100,0	

Fuente: Matriz de Resultados de la encuesta Evaluación de la percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S I-4 Pachitea

De la tabla 1, para el objetivo general se concluye que, el 33% tuvo una percepción medianamente desfavorable, este grupo conformó mayoría; el 25,2% tuvo una percepción medianamente favorable, además el 23,3% tiene una percepción

favorable y el 18,4% expresó tener una percepción desfavorable, respecto de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea.

Grafico 2: Percepción del paciente sobre calidad de atención del profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea en su componente interpersonal



Fuente: Datos de la Tabla 3

Tabla 2: Percepción del paciente sobre calidad de atención del profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea por ítem en su componente interpersonal

Lo realiza:	Nunca	A veces	Siempre	
Item1	14	51	38	103
Item2	42	45	16	103
Item3	20	46	37	103
Item4	12	63	28	103
Item5	14	44	45	103
Item6	26	62	15	103
Item7	20	56	27	103
Item8	24	43	36	103
Item9	30	46	27	103
Item10	23	54	26	103

Fuente: Matriz de Resultados de la encuesta Evaluación de la percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S I-4 Pachitea

De la tabla 2, respecto al ítem 2 del componente interpersonal, se infiere que 42 pacientes encuestados (41%) expresaron que el profesional de enfermería nunca se identifica con su nombre al brindar su atención. Además 30 pacientes (29%) manifestaron que nunca la enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones en la atención.

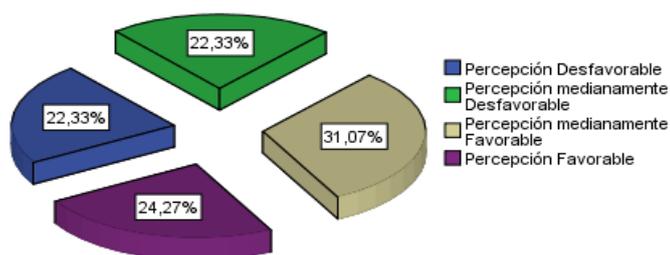
Tabla 3: Percepción del paciente sobre calidad de atención del profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea en su componente interpersonal

	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido Percepción Desfavorable	10	9,7	9,7
Percepción medianamente Desfavorable	30	29,1	38,8
Percepción medianamente Favorable	40	38,8	77,7
Percepción Favorable	23	22,3	100,0
Total	103	100,0	

Fuente: Matriz de Resultados según baremo de la encuesta Evaluación de la percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S I-4 Pachitea

De la tabla 3, se infiere que el 38.8% tiene una percepción medianamente favorable, El 29.1% una percepción medianamente desfavorable, 22.3% tuvo una percepción favorable y el 9,7% de los pacientes tuvo una percepción desfavorable.

Gráfico 3: Percepción del paciente sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, en su componente Técnico



Fuente: Datos de la Tabla 5

Tabla 4: Percepción del paciente sobre calidad de atención del profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, por ítem en su componente Técnico.

Lo realiza:	Nunca	A veces	Siempre	
Item11	32	48	23	103
Item12	22	36	45	103
Item13	27	44	32	103
Item14	18	45	40	103
<u>Item15</u>	<u>62</u>	32	9	103
Item16	28	52	23	103
<u>Item17</u>	<u>46</u>	36	21	103
Item18	31	39	33	103
Item19	32	35	36	103
Item20	29	36	38	103

Fuente: Matriz de Resultados de la encuesta Evaluación de la percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S I-4 Pachitea

De la tabla 4, respecto al ítem 15 del componente Técnico, se infiere que 62 pacientes encuestados (60%) expresaron que nunca reciben visita domiciliaria por parte de la enfermera para garantizar su tratamiento. Así también 46 pacientes (45%) manifestaron que nunca la enfermera se preocupó por la salud de la persona que lo acompañó.

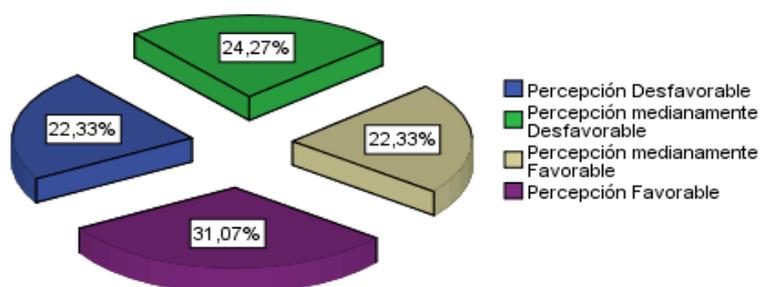
Tabla 5: Percepción del paciente sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, en su componente Técnico

		Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido	Percepción Desfavorable	23	22,3	22,3
	Percepción medianamente Desfavorable	23	22,3	44,7
	Percepción medianamente Favorable	32	31,1	75,7
	Percepción Favorable	25	24,3	100,0
	Total	103	100,0	

Fuente: Matriz de Resultados de la encuesta Evaluación de la percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S I-4 Pachitea

De la tabla 5 se infiere que el 31,1% de los pacientes encuestados, tiene una percepción medianamente favorable, 24,3% una percepción favorable, el 22,3% tuvo una percepción desfavorable y 22,3% medianamente desfavorable respecto de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, en su componente Técnico

Gráfico 4: Percepción sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, en su componente Entorno



Fuente: Datos de la Tabla 3

Tabla 6: Percepción sobre calidad de atención del profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, respecto de cada ítem en su componente Entorno

Lo realiza:	Nunca	A veces	Siempre	
Item21	33	33	37	103
Item22	39	48	16	103
Item23	23	40	40	103
Item24	24	38	41	103
Item25	30	42	31	103
Item26	34	45	24	103
Item27	41	38	24	103
Item28	34	45	24	103
Item29	33	33	37	103
Item30	32	32	39	103

Fuente: Matriz de Resultados de la encuesta Evaluación de la percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S I-4 Pachitea

La tabla 6, indica que en el ítem 22 del componente Entorno, 39 pacientes encuestados (38%) expresaron que cuando el paciente descansa; las enfermeras(os) nunca interrumpen su descanso. Empero 41 pacientes (40%) manifestaron que, Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) nunca se preocupan por disminuir el ruido.

Tabla 7: Percepción sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, en su componente Entorno

		Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido	Percepción Desfavorable	23	22,3	22,3
	Percepción medianamente Desfavorable	25	24,3	46,6
	Percepción medianamente Favorable	23	22,3	68,9
	Percepción Favorable	32	31,1	100,0
	Total	103	100,0	

Fuente: Matriz de Resultados de la encuesta Evaluación de la percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S I-4 Pachitea

No obstante, de la tabla 7 se infiere que el 31,1% tiene una percepción favorable, el 24,3% tiene una percepción medianamente desfavorable, el 22,3% una percepción desfavorable y el 22,3% una percepción medianamente favorable respecto de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, en su componente Entorno

## **CAPITULO IV: DISCUSIÓN**

Dado que en la investigación se planteó el objetivo general, determinar la percepción del paciente sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, Piura durante periodo Abril y Julio 2017, el porcentaje acumulado mostrado en la tabla 1, se encontró que más de la mitad de los pacientes en estudio (51.5%), corresponde a los pacientes de percepción medianamente desfavorable (33%) y los pacientes con percepción desfavorable (18.4%), informa que la percepción de los usuarios se inclina hacia el lado desfavorable.

Este resultado puede ser comparado con el estudio realizado por Ameri R<sup>8</sup> quien encontró que el 56,67% de los pacientes refiere una percepción medianamente desfavorable sobre la calidad de atención de enfermería; ambos estudios dan indicadores de existencia de pacientes con inconformidad en el servicio prestado por el profesional de enfermería, coincidiendo con los resultados de la presente investigación.

Estos resultados se deben a que existen acciones que nunca realizó el profesional de enfermería cuando atendió a los pacientes; que parten desde identificarse ante el paciente cuando hay el primer contacto para su atención, saber escuchar y tomar en cuenta su opinión, recibir visitas domiciliarias de seguimiento que garanticen el tratamiento, preocuparse de disminuir el ruido en el descanso del paciente, entre otras, y que deberían efectuarse para beneficio del paciente.

Calidad de atención de enfermería es dar un servicio donde el paciente tenga un trato cordial, se le valore plenamente, tenga un espacio físico adecuado que lo acoja en comodidad, confort y ayude a su recuperación; así como procedimientos técnicos correctos que contribuyan a la pronta recuperación del paciente; es decir que acciones sobre los componentes: interpersonal, entorno y técnico estén presentes en cada momento de la atención<sup>26</sup>

Los resultados evidencian que la atención realizada por los profesionales de enfermería no es bien percibida por los usuarios, esta situación está relacionada en un primer momento con el componente interpersonal que tiene que ver con la calidad humana; así mismo los ítems que percibieron los usuarios están relacionados con la práctica de valores y a las actividades en el sentido del trato y comunicación que el profesional enfermero debe realizar demostraron que la atención que realizan es deficiente y/o no de calidad, lo cual genera una insatisfacción a los pacientes. Se destaca que el componente interpersonal es el que medianamente practican, está orientado a la calidad humana, referente a ello, se encontró poca practica de valores y es que existen algunos ítems de la entrevista como el 2, 9, 15, 17, 22, 27, en los que los pacientes manifestaron altos valores de frecuencia y porcentajes de insatisfacción.

Los resultados llaman a la reflexión de la investigadora ya que se confrontó con la teoría de Donabedian<sup>26</sup> que señala de su vivencia recogida en algunos centros hospitalarios, como desastrosa en cuanto a la atención al paciente y la forma cómo el profesional de enfermería se deshumaniza en la medida que pasa el tiempo; sin reparar que la calidad cuando busca la excelencia y el buen servir ayuda en sobre manera a la recuperación eficaz y efectiva del paciente.

Los resultados se respaldan en la teoría de Donabedian<sup>26</sup> puesto que fue quien propuso que para evaluar mejor la calidad de atención del paciente es necesario desglosar su estudio en los tres componentes planteados en esta investigación, Interpersonal, técnico y de entorno.

Estos resultados son fundamentales para inferir que son necesarias las medidas de capacitación y concientización a los profesionales del campo en cuestión, con el objetivo de la mejora en la calidad de atención.

Para el objetivo específico, identificar la percepción del paciente en su componente interpersonal se encontró que el 38.8% de pacientes manifestaron tener una percepción medianamente favorable, sin embargo, el porcentaje acumulado 38.8% que agrupa a los pacientes que tuvieron percepción desfavorable (9.7%) y medianamente de desfavorable (29.1%), refleja que la tendencia a lo desfavorable

es considerable, todo ello reflejado en acciones referidas a que los profesionales de enfermería nunca se identificaron al momento de la atención, o nunca tomaron en cuenta sus opiniones en la atención y/o en la amabilidad que solo algunas veces mostraron y que fue percibida por el 61% (ítem 4) de los pacientes.

Ameri R.<sup>8</sup> encontró que el 61,66% presentó una percepción medianamente desfavorable en este componente interpersonal, porcentaje que es mayor al encontrado en esta investigación, pero que no deja de ser un indicador que existe una problemática en cuanto a la interrelación o trato entre enfermera y paciente. Ambos estudios nacionales, demuestran que la enfermera peruana está dejando de lado el trato interpersonal humanizado, priorizando sus actividades asistenciales y administrativas; al respecto la teoría de Donabedian afirma que este componente se caracteriza por la comprensión, el interés en los pacientes, en las demandas, el trato cordial que las profesionales de enfermería deben tener hacia sus pacientes, respeto al usuario ya que, a partir de ello, éste formará un juicio y percepción. Ante estas evidencias se puede inferir que el profesional de enfermería debe trabajar con disposición, dar un trato digno, adecuado, para que el paciente se sienta a gusto en su paso por el Centro de salud y ser consciente de que está pasando por una crisis de dolor físico, donde lo que sería óptimo recibir es un trato amical, cordial y personalizado. Esto no sería posible sin antes emprender una corriente de cambio para algunos profesionales y para otros, mejora en la calidad de la atención.

El profesional de enfermería del centro de salud de Pachitea, desarrolla una labor de servicio, de ayuda y cuidado, tiene una gran responsabilidad respecto a la vida de los pacientes que atiende por lo que en general, es más sensible y vulnerable al estrés laboral, de hecho, pone de manifiesto las relaciones interpersonales no sólo con los pacientes sino también con los colegas del servicio, además diariamente observa el sufrimiento del paciente, en tanto con toda la carga emocional que tiene y la premura de atender a todos los pacientes en espera, suele pasar que en algunas oportunidades deje de lado el trato amical y cordial que debe dar.

En cuanto al objetivo específico: Identificar la percepción sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el componente técnico los resultados se reflejan en la tabla 5 donde observamos que el mayor porcentaje (31% ) manifestó tener percepción medianamente favorable, mientras que el 24% tiene percepción favorable, teniendo un porcentaje acumulado (55.4%) de tendencia a lo favorable, opuesto a ello está el porcentaje acumulado (44.7%) con tendencia a lo desfavorable que contiene al 22.3% de percepción desfavorable y 22.3% de percepción medianamente desfavorable; estos resultados acumulados difieren en pocos puntos. Sin embargo se justifican en la tabla 4, donde se destaca que 43.7% (ítem 12) de los pacientes percibieron que siempre la enfermera muestra seguridad al realizar procedimientos; el 38.8% (ítem 14) percibe que la enfermera cumplió con todo el material necesario para su atención y el 36.9% (ítem 20) informa que la enfermera participa en la atención de las emergencias presentadas; es importante recalcar estos porcentajes pues existe en el establecimiento profesionales de enfermería que están realizando su labor de mejor manera respecto al componente técnico.

Por otro lado, en la opinión de los pacientes en el aspecto desfavorable se tiene se tiene que el 60% (ítem 15) de los pacientes en cuestión manifestaron que nunca recibieron visita domiciliaria por parte de la enfermera para garantizar su tratamiento, el 45%(ítem 17) nunca preocupó por la salud de la persona que lo acompañó, así también el 31% (ítem19) manifestó que nunca la enfermera solicitó autorización al paciente y/o familiar para realizar los procedimientos en la atención a su paciente. Por lo tanto, se infiere que, la aplicación de la ciencia, el conocimiento y tecnología en la asistencia al paciente debe mejorar, de manera que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello algún riesgo para el paciente, es decir se debe dar asistencia fiable y con profesionales capacitados.

La investigación de Guacarán<sup>13</sup> F, se asemeja con la presente investigación, el cual encontró que el 52% de las enfermeras da un servicio rápido y eficaz cuando asiste técnicamente al paciente que genera para los pacientes nivel alto en la calidad de la atención. Así también refiere Silva<sup>15</sup> F. que el 52% de los entrevistados tuvieron percepción medianamente favorable en cuanto al componente técnico porcentaje que es mayor en 21% que el encontrado en el E.S. I-4 Pachitea de Piura, lo cual no

deja de ser motivo para analizar y reflexionar la problemática, dado que para los pacientes es muy importante que los profesionales evidencien su conocimiento, experiencia y habilidad en el cuidado y administración de tratamientos

Por otro lado, Bustamante<sup>17</sup> S. realizó un estudio en el cual la dimensión tangible donde se realizan acciones de atención técnica, aplicación de tratamientos y medicamentos fue referida por el 53% de los pacientes como mala calidad (insatisfecho); ambos resultados son opuestos, si bien es cierto logró un 31.1% medianamente favorable y 24,3% favorable, son porcentajes que deben cambiar y será en la medida que se realicen acciones urgentes, estructuradas, planificadas, con soporte teórico – conceptual en rescate de la calidad de la atención.

Así lo determina Donabedian<sup>26</sup> cuando afirma que este componente está relacionado con los aspectos científicos y técnicos, que tienen el propósito de resolver los problemas sanitarios de los usuarios.

Al respecto la teoría de Donabedian señala de su vivencia recogida en algunos centros hospitalarios, como desastrosa la atención al paciente y la forma cómo el profesional de enfermería se deshumaniza en la medida que pasa el tiempo; sin considerar que la calidad cuando busca la excelencia y el buen servir ayuda de sobre manera a la recuperación eficaz y efectiva del paciente. Así mismo esta teoría sostiene que para que exista una buena calidad de atención se deben cumplir con los 3 componentes situación que en esta investigación no se da.

La sobredemanda de pacientes a atender, carga familiar, relaciones interpersonales difíciles entre los colegas, suministro de medicamentos asignados, sumado a las exigencias de los familiares por saber de una pronta mejoría y que esté bien atendido, así como cumplir con los protocolos de registro de suministro de medicamentos al paciente, son factores que conllevan al estrés y deshumanizan a la enfermera(o) de este centro de salud, por lo que se hace más difícil ofrecer una atención de calidad

Sin embargo, los porcentajes nos dan luces que existen profesionales que cumplen con los estándares de calidad respecto a cada uno de los componentes

considerados pero muchas veces no se reconoce su labor, es decir no existe un estímulo ante las buenas acciones realizadas por las enfermeras en el servicio a nivel de establecimiento ni a nivel de ministerio de salud.

Respecto al objetivo específico Identificar la percepción del paciente sobre calidad de atención en su componente entorno, se muestra la tabla 7 donde el porcentaje acumulado corresponde a más de la mitad (53.4%) de los pacientes correspondiente a la percepción medianamente favorable (22,33%), y la favorable (31,07%). Frente a ello se tiene el porcentaje acumulado (46.6%) de los pacientes con tendencia a la percepción desfavorable; que difieren en muy pocos puntos; lo que se justifica en parte porque el 38% (ítem 22) de los encuestados afirmó que cuando descansaban; las enfermeras(os) no interrumpían su descanso; empero en lo medianamente desfavorable los pacientes opinaron que hubo mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) nunca se preocuparon por disminuir el ruido (ítem 27); así también el 33% de los pacientes dejaron notar que, el ambiente donde fueron atendidos nunca les generó una situación de tranquilidad o agrado (ítem 26) por lo que se infiere que existe un entorno que debe mejorar respecto a habitación, mobiliario, acondicionamiento para el descanso, luz, ventilación adecuada, ruidos para que el paciente tenga un ambiente acogedor y relajante que le de sensación de tranquilidad y confort.

Morales<sup>10</sup> C. también encontró en el trabajo realizado en Bogotá, que el 50% de pacientes tuvo un nivel alto de satisfacción en cuanto al entorno y el ambiente en el que permanece el paciente cuando es atendido; este resultado se asemeja al encontrado en este estudio, entonces la atención que brinda la enfermera peruana está dando cuidados de comodidad en la estadía del paciente, siendo un complemento importante para la calidad en la atención.

Precisamente el componente entorno es un aspecto donde se tiene en cuenta por ejemplo suministro adecuado de alimentos, la ventilación e iluminación, condiciones para el descanso, el orden, el cuidado de la privacidad (teléfono, señalización, limpieza, por lo tanto, se infiere, se dé un nivel básico de privacidad, comodidad, orden y limpieza que refleje confianza que se perciba por el paciente como satisfactoria.

Otros investigadores como Silva<sup>15</sup> F., en este componente entorno, encontró que el 80% tuvo percepción desfavorable en un hospital del Perú, situación similar halló Ameri<sup>8</sup>, R con 73.3% de percepción desfavorable, porcentajes más altos que los hallados en esta investigación para el componente, la incógnita surge, ¿qué está pasando con la enfermera peruana? En la mayoría de los casos la situación ambiental hospitalaria esta fuera del alcance de enfermería, ya que por si las personas no estan acostumbradas a convivir de forma continua con los ambientes de Centros asistenciales. La enfermera trata de amortiguar y adaptar estos ambientes, en la medida de lo que puede, ya que factores como el ruido exterior (de la calle, de personal de mantenimiento, limpieza, etc.), y el aspecto físico del interior de centros hospitalarios son difíciles de amortiguar o modificar.

Maslow<sup>28</sup>, sobre el componente confort o entorno, afirma que el hombre puede llegar a necesitar de un entorno o ambiente estable en el cual se sienta protegido de ciertas amenazas, privaciones y de algunos peligros. Las circunstancias consideradas fueron privacidad, comodidad, orden y limpieza que para Maslow<sup>28</sup> son preponderantes para que los pacientes se sientan protegidos en su entorno.

## **CAPITULO V:**

### **CONCLUSIONES**

Por medio del análisis de los resultados obtenidos a través del uso del instrumento creado y validado se puede concluir que:

- La percepción del paciente sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, Piura durante periodo Agosto y diciembre 2017 predominante, se encontró que más de la mitad de los pacientes en estudio (51.5%), corresponde a los pacientes de percepción medianamente desfavorable (33%) y los pacientes con percepción desfavorable (18.4%), en el cual se inclina hacia el lado desfavorable.
- La percepción del paciente sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, Piura, respecto al componente interpersonal se encontró que el 38.8% de pacientes manifestaron tener una percepción medianamente favorable, sin embargo, el porcentaje acumulado 38.8% agrupa a los pacientes que tuvieron percepción desfavorable (9.7%) y medianamente de desfavorable (29.1%).
- La percepción del paciente sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, Piura, respecto al componente técnico se refleja en la tabla 5, el mayor porcentaje (31%) manifestó tener percepción medianamente favorable, mientras que el 24% tiene percepción favorable, teniendo en la mayoría, una percepción favorable.
- La percepción del paciente sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S. I-4 Pachitea, Piura, respecto al componente entorno se muestra la tabla 7; los resultados evidencian que más de la mitad (53.4%) de los pacientes tienden a la percepción favorable, puesto que se acumula la percepción medianamente favorable (22,33%), con la percepción favorable (31,07%).

## **CAPITULO VI: Recomendaciones**

La investigadora sugiere a partir del estudio concluido:

- Que el Establecimiento de Salud en la persona del director y las jefaturas de servicio elaboren o diseñen estrategias orientadas a distribuir los recursos humanos (asistenciales y administrativos) de forma apropiada, tomando en cuenta cantidad de trabajadores y demanda de pacientes y que los ambientes hospitalarios sean lo menos nocivos para el usuario atendido.
- Realizar talleres de motivación y atención humanizada en el establecimiento de salud, llevado a mejorar la calidad de atención al paciente.
- Implementar evaluaciones periódicas posteriores a la implementación de estrategias de cambio, con la finalidad de medir el progreso de la mejora de la calidad de la atención hospitalaria a los pacientes atendidos
- Que el profesional de enfermería elaborare guías de procedimientos orientados a mejorar la calidad de atención que brinda, teniendo en cuenta para mejor eficacia los tres componentes propuestos por Donabedian.
- A la escuela de Enfermería de la UCV- PIURA reforzar en cada ciclo temas referentes a trato y cuidado humanizado del paciente.

## CAPITULO VII:

### REFERENCIAS

1. Zavala Lizaraso G. Nivel De Satisfacción del Paciente Adulto Mayor Respecto a los Cuidados que Recibe de las Enfermeras (os) en el Servicio de Geriátría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2001-2002[Internet].Lima-Perú [Diciembre 2010; citado7 de octubre de2016]; Disponible en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/salud/remuzgo\\_aa/](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/salud/remuzgo_aa/)
2. Becerra B, Andrés J, Moreno M, Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. Volumen 12. Edición 29. Colombia. [Enero 2013; citado mayo 2017]. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412013000100011](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011)
3. OMS [Internet]. España. Who.int. 2017 [mayo 2017: citado 2 junio 2017]. Disponible en: <http://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
4. OMS [Internet]. España. Who.int. 2016 [mayo 2017: citado 2 junio 2017]. Disponible en: [http://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/documents/global-standards-adolescent-care/es/](http://www.who.int/maternal_child_adolescent/documents/global-standards-adolescent-care/es/)
5. Contreras CCT. Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes Hospitalizados. Volumen XXVIII. 1 de julio de 2010; [Julio 2010; Citado mayo 2017] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v28n2/v28n2a09.pdf>
6. Silva-Fhon J, Ramón-Cordova S, Vergaray-Villanueva S, Palacios-Fhon V, Partezani-Rodrigues R. Percepción del Paciente Hospitalizado Respecto a la Atención de Enfermería en un Hospital Público. Volumen 12. Brasil. Abril 2015. [Abril – Julio 2015; Citado 7 mayo 2017] Disponible: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706315000020>

7. Nascimento KC do, Erdmann AL. Understanding the dimensions of intensive care: transpersonal caring and complexity theories. Rev Lat Am Enfermagem. 2009; Volumen 17:215-221.
8. Ameri R, Claudia L. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Internet]. Univ Nac Mayor San Marcos. PERÚ. [Abril – Julio 2014; citado 10 de abril de 2016]; Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/482>
9. La República [Internet]. Perú. Larepublica.pe. 2017 [Julio 2017: citado 7 julio 2017]. Disponible en: <http://larepublica.pe/sociedad/892930-mala-atencion-en-postas-y-hospitales-es-la-queja-mas-usual-entre-pacientes-de-arequipa>
10. Morales C., nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. febrero a abril de 2009. Bogotá. [Marzo de 2009: citado 16 julio 2017].
11. Gonzales K, Fernández F, Vargas C, Lucia R. Cómo perciben los usuarios la calidad de la atención recibida del personal de enfermería del consultorio externo del hospital distrital de Minga Guazú. Mayo-Julio 2010. Minga Gauzú; 2010.
12. Izura SI, Urdánóz EB, Ortega CO, Calatayud MV. Evaluación de la satisfacción con los cuidados de Enfermería en el área de hospitalización de cardiología. Enferm En Cardiol Rev Científica E Inf Asoc Esp Enferm En Cardiol. 2011;p.27-33.
13. Guacarán F. MA, Moniz A. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN MODELO DE DONABEDIAN, HOSPITAL «RUIZ Y PÁEZ»,
14. Almonte A, Veronica E, Ricapa B, Yesenia M. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en los servicios de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima. Univ Arzobispo Loayza [Internet]. 11 de septiembre de 2016 [citado 3 de junio de 2017]; Disponible en: <http://repositorio.ual.edu.pe/handle/UAL/20>

- 15 Silva-Fhon J, Ramón-Cordova S, Vergaray-Villanueva S, Palacios-Fhon V, Partezani-Rodrigues R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enferm Univ.* P.80-7.
- 16 Medalla LE, Barrenechea KH, Quiche JP, Carmona WV, Cubas DC, Valencia AR. El cuidado humanizado y la percepción del paciente en el Hospital EsSalud Huacho. Octubre de 2010. *Cienc Desarro.* 1 de julio de 2011; p:53-61.
- 17 Bustamante S, Janet I, Céspedes C, Lucia H. Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario en tratamiento de tuberculosis, Centro de Salud Manuel Sánchez V., La Victoria, Chiclayo-Perú 2013. Univ. Católica St. Toribio Mogrovejo - USAT [Internet]. 2013 [citado 3 de junio de 2017]; Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/432>.
- 18 Zapata FL. Calidad de atención de las enfermeras desde la perspectiva de los usuarios en el servicio de medicina del Hospital II Jorge Reátegui Delgado – Piura. Universidad Cesar Vallejo, facultad de ciencias médicas. Piura. 2014.
- 19 Lamata CF. Manual de Administración y Gestión sanitaria, Editorial Díaz de Santos, Madrid; 2002.
- 20 Ruelas B & Zurita G. Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud. *Salud Pública de México*; 1993.
- 21 Thora K. Liderazgo y Administración en Enfermería. 5ta Edición. México. D.F .Edit. Interamericana; 1984.
- 22 Lufty Hunt V. D. Quality in America. Homewood: Irwin; 1992.
- 23 Davids E. Medicina basado en evidencias. Editorial de ciencias sociales: Ciudad de la Habana; 1982.
- 24 Donabedian A. Calidad de la atención a la salud. Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad. *Revista ITAES*, No.2; junio1995. p.12-21.
- 25 Maslow A. Motivación y personalidad. Edición: Haper y Row, Publicaciones, España; 1954.

- 26 Navora CM. Cuidado Enfermero. Un arte. Revista de Enfermería, N° 2; 2000.
- 27 Mason EJ. Normas de Calidad de Enfermería. Métodos de elaboración. Ed. Doyma; 1988.
- 28 Maslow A. Motivación y personalidad. Edición: Haper y Row, Publicaciones, España; 1954.
- 29 Navora CM. Cuidado Enfermero. Un arte. Revista de Enfermería, N° 2; 2000.
- 30 Kozier B. Fundamentos de Enfermería, 2da Edición. vol I. Editorial: Mc Graw Hill; Interamericana, España, Madrid: 2006
- 31 Leddy S y Pepper J. Bases Conceptuales de Enfermería Profesional; New York; Editorial OPS J. B. Lippincott Company; 1989.
- 32 Mason E. Normas de Calidad de Enfermería. Métodos de elaboración. Ed. Doyma; 1988
- 33 Belmont, Childress F, Meslin M, Shapiro H. Revista: Los Principios Éticos para la Investigación con Sujetos Humanos. Washington: Georgetown University Pres 2015.
- 34 Hernández S., Metodología de la investigación. 5ª ed. Mc GrawHill México 2010. 656 p.

# **V. ANEXOS**

## ANEXO 01: INSTRUMENTO

Buenas tardes estimado participante, quien se dirige a usted es la Srta Blanca Roque Sosa estudiante del Noveno Ciclo de enfermería UCV-Piura en la cual les agradece de antemano en participar de esta encuesta que me servirá de gran utilidad para mi proyecto de tesis, Dios los bendiga

### I. Datos sociodemográficos

Edad: \_\_\_\_\_ años

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Conviviente ( ) Divorciado ( ) Viudo ( )

Grado de instrucción: Analfabeto ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

### II. Evaluación de la percepción de la calidad de atención

N°	Preguntas	Siempre	A veces	Nunca
<b>Componente Interpersonal</b>				
01	Las enfermeras(os) lo saludan al tener contacto con usted.			
02	Las enfermeras(os) se identifican con su nombre al brindar su atención			
03	Las enfermeras(os) lo llaman a Ud., por su nombre.			
04	Las enfermeras(os) se muestran amables al momento de atenderlos.			
05	La enfermera(o) durante su atención lo trato con respeto			
06	La enfermera acude inmediatamente a su llamado.			
07	La atención que brinda la enfermera(o) satisface sus necesidades			
08	Las enfermeras(os) permiten que Ud., exprese sus preocupaciones y temores.			
09	La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones en la atención.			
10	Se siente satisfecho cuando recibe la atención brindada por la enfermera.			
<b>Componente técnico</b>				
11	La intervención de la enfermera genero cambios en su salud			

12	La enfermera muestra seguridad al realizar procedimientos			
13	La enfermera oriento en cómo realizar sus tramites			
14	La enfermera cumplio con todo su material necesario para su atención			
15	Recibe usted visita domiciliaria por parte de la enfermera para garantizar su tratamiento.			
16	Se siente satisfecho al recibir tratamiento por parte de la enfermera.			
17	La enfermera se preocupó por la salud de la persona que lo acompaño.			
18	La enfermera (o) cumplió los horarios en la aplicación de su tratamiento para su enfermedad			
19	La enfermera (o) solicita autorización a usted y/o familiar para realizar los procedimientos en su atención			
20	La enfermera participa en la atención de emergencias.			
<b>Componente Entorno</b>				
21	Observa Ud., que las enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad.			
22	Cuando Ud., descansa; las enfermeras(os) interrumpen su descanso			
23	El ambiente donde Ud. es atendido está bien iluminado.			
24	El ambiente donde Ud., es atendido se observa limpio y ordenado.			
25	El ambiente donde Ud., está hospitalizado cuenta con una buena ventilación.			
26	. Observa Ud., que el ambiente donde fue atendido es adecuado para mantener su privacidad.			
27	Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido.			
28	El ambiente donde es atendido le genera a usted una situación de tranquilidad, agrado			
29	Reiteraría usted solicitar una nueva atención			
30	Recomendaría usted a un familiar o amigo a ser atendido por el Centro de Salud Pachitea.			

Gracias por su atención

## Anexo 2

### Alfa de Cronbach

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	30

## Anexo 3

### CALCULO DEL COEFICIENTE DE VALIDEZ

	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN			RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Conteo Total	A = (30 + 30 + 30)			B = (30 + 30 + 30)			C = (30 + 30 + 30)			D = (30 + 30 + 30)		

$$\text{COEFICIENTE DE VALIDEZ} = \frac{(0.25)\frac{A}{3} + (0.25)\frac{B}{3} + (0.25)\frac{C}{3} + (0.25)\frac{D}{3}}{24} = 1.00$$

CONTEO TOTAL: De acuerdo a la puntuación asignada a cada ítem:

VALIDEZ MUY BUENA
-------------------

Intervalo	Resultado
0.00 - 0.49	Validez Nula
0.50 - 0.59	Validez Muy baja
0.60 - 0.69	Validez Baja
0.70 - 0.79	Validez Aceptable
0.80 - 0.89	Validez Buena
0.90 - 1.00	Validez Muy Buena

## Anexo 4

Matriz de Resultados de la encuesta Evaluación de la percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S I-4 Pachitea

Codi go	Ed ad	Se xo	Estado civil	Gradins truc	Ite m1	Ite m2	Ite m3	Ite m4	Ite m5	Ite m6	Ite m7	Ite m8	Ite m9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Sumad im1	Sumad im2	Sumad im3	reco dif	reco d2	Reco d3
1	61	0	2	3	2	1	2	2	2	1	0	1	0	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	0	2	2	2	2	12	10	16	2	2	3
2	46	0	2	4	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	1	1
3	73	0	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	10	10	7	2	2	2	
4	42	1	3	4	1	0	0	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	0	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	12	11	7	2	2	2
5	44	0	3	4	1	0	0	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	0	1	2	2	1	0	0	0	1	1	10	13	8	2	2	2
6	29	0	2	3	1	0	2	1	2	1	1	2	2	1	0	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	13	15	19	2	3	3
7	36	0	2	4	1	0	2	1	1	1	1	0	1	1	2	0	0	1	0	0	0	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	9	7	15	2	2	3
8	20	0	1	3	2	2	0	2	2	1	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	0	2	2	1	0	0	2	1	2	2	1	1	2	2	17	14	13	3	3	2
9	19	0	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	11	12	8	2	2	2
10	19	0	1	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	2	0	2	16	17	15	3	3	3	
11	27	1	2	4	2	0	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	0	2	0	2	0	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	17	11	15	3	2	3
12	38	0	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	20	3	3	3
13	29	0	2	4	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	10	8	7	2	2	2
14	52	0	4	4	1	0	1	1	2	0	1	2	0	1	1	2	1	0	0	1	0	1	2	1	1	1	1	0	0	1	2	0	0	1	9	9	7	2	2	2
15	38	0	1	4	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	2	1	1	2	2	1	1	0	1	1	1	9	7	11	2	2	2
16	32	0	2	4	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	2	0	0	1	1	1	1	0	1	2	2	8	7	9	2	2	2
17	30	0	3	3	2	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	2	1	1	0	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	8	8	9	2	2	2
18	21	0	3	3	1	0	2	1	2	0	1	2	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	2	0	2	1	0	0	1	1	0	0	11	8	7	2	2	2	
19	28	0	2	2	1	0	2	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	1	0	1	1	0	0	2	1	1	2	2	2	1	0	1	1	1	9	10	12	2	2	2
20	50	1	2	4	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	5	4	6	1	1	1
21	47	0	2	2	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	5	6	5	1	1	1
22	43	1	2	4	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	3	3	1	1	1	
23	70	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	4	0	3	1	1	
24	55	0	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	14	4	5	3	1	1





81	24	0	2	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	2	2	2	0	1	0	0	0	0	1	2	2	16	13	8	3	2	2						
82	32	0	2	3	1	0	2	1	2	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	10	5	6	2	1	1							
83	27	1	2	4	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	5	9	13	1	2	2						
84	32	0	3	3	1	0	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	0	2	11	10	16	2	2	3						
85	23	1	3	4	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	7	8	10	2	2	2							
86	25	0	3	4	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	8	11	1	2	2							
87	25	0	2	4	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	2	2	1	2	2	2	1	3	7	14	1	2	3						
88	37	0	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	0	1	2	2	2	1	2	2	2	18	17	16	3	3	3						
89	22	1	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	0	1	2	1	17	17	14	3	3	3						
90	21	0	3	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	19	16	17	3	3	3								
91	24	0	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	10	10	2	2	2							
92	35	0	2	4	1	0	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	0	2	0	2	2	0	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	15	12	15	3	2	3						
93	19	0	3	4	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	16	16	16	3	3	3								
94	72	0	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	19	17	13	3	3	2							
95	48	0	1	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	19	18	17	3	3	3							
96	24	0	3	4	1	0	1	1	2	1	1	2	1	1	0	0	1	2	2	2	1	1	1	2	1	0	2	2	0	0	2	1	1	1	11	12	10	2	2	2						
97	27	0	2	4	1	0	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	0	1	0	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	13	11	10	2	2	2						
98	21	0	3	3	2	2	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	9	6	4	2	1	1						
99	29	0	1	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	1							
100	20	1	3	3	2	1	1	1	1	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	8	3	3	2	1	1							
101	38	1	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1					
102	51	0	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	6	3	1	1	1
103	42	0	2	3	0	2	1	1	2	1	1	1	0	1	1	2	2	1	0	1	1	1	0	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	2	10	10	11	2	2	2						

## Anexo 5

### Estado Civil, Grado de Instrucción y Sexo de los Pacientes Atendidos por los Profesionales de Enfermería en el E.S I-4 Pachitea

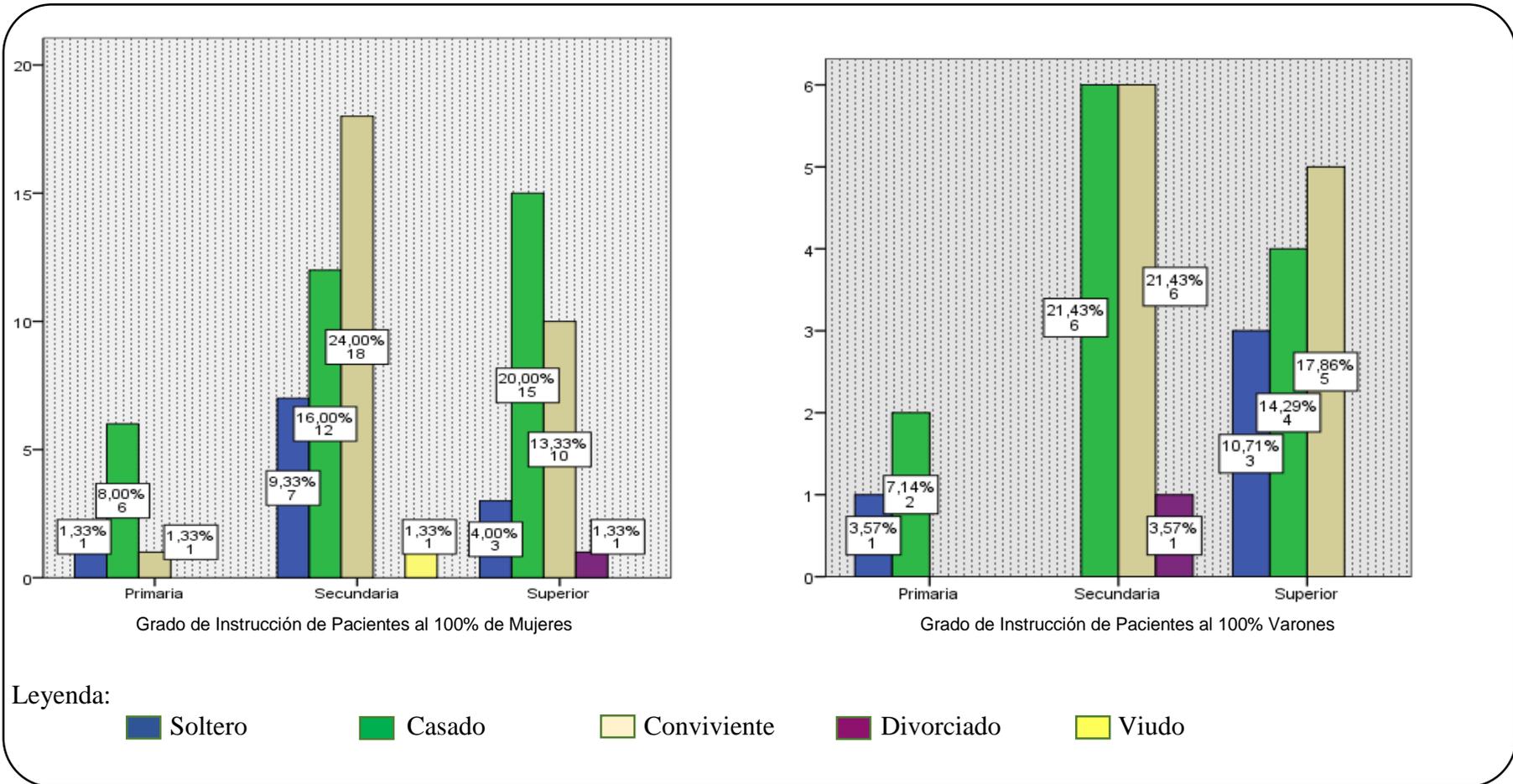
Sexo			Estado Civil					Total		
			Soltero	Casado	Conviviente	Divorciado	Viudo			
Mujer	Grado de Instrucción	Primaria	Recuento	1	6	1	0	0	8	
		% dentro de Grado de Instrucción	12,5%	75,0%	12,5%	0,0%	0,0%	100,0%		
	Secundaria	Recuento	7	12	18	0	1	38		
		% dentro de Grado de Instrucción	18,4%	31,6%	47,4%	0,0%	2,6%	100,0%		
	Superior	Recuento	3	15	10	1	0	29		
		% dentro de Grado de Instrucción	10,3%	51,7%	34,5%	3,4%	0,0%	100,0%		
	Total	Recuento	11	33	29	1	1	75		
		% dentro de Grado de Instrucción	14,7%	44,0%	38,7%	1,3%	1,3%	100,0%		
	Varón	Grado de Instrucción	Primaria	Recuento	1	2	0	0	3	
			% dentro de Grado de Instrucción	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%		100,0%	
Secundaria		Recuento	0	6	6	1		13		
		% dentro de Grado de Instrucción	0,0%	46,2%	46,2%	7,7%		100,0%		
Superior		Recuento	3	4	5	0		12		
		% dentro de Grado de Instrucción	25,0%	33,3%	41,7%	0,0%		100,0%		
Total		Recuento	4	12	11	1		28		
		% dentro de Grado de Instrucción	14,3%	42,9%	39,3%	3,6%		100,0%		
Total		Grado de Instrucción	Primaria	Recuento	2	8	1	0	0	11
			% dentro de Grado de Instrucción	18,2%	72,7%	9,1%	0,0%	0,0%	100,0%	
	Secundaria	Recuento	7	18	24	1	1	51		
		% dentro de Grado de Instrucción	13,7%	35,3%	47,1%	2,0%	2,0%	100,0%		
	Superior	Recuento	6	19	15	1	0	41		
		% dentro de Grado de Instrucción	14,6%	46,3%	36,6%	2,4%	0,0%	100,0%		
	Total	Recuento	15	45	40	2	1	103		

% dentro de Grado de Instrucción	14,6%	43,7%	38,8%	1,9%	1,0%	100,0%
-------------------------------------	-------	-------	-------	------	------	--------

Fuente: Matriz de Resultados de la encuesta Evaluación de la percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S I-4 Pachitea.

### Anexo 6

Grado de Instrucción y Estado Civil de Pacientes Mujeres Vs Varones Atendidos por los Profesionales de Enfermería en el E.S I-4 Pachitea



Fuente: Datos de la Tabla 1

## Anexo 7

Tabla 1: Edad y Sexo de los Pacientes Atendidos por el Profesional de Enfermería en el ES I-4 Pachitea

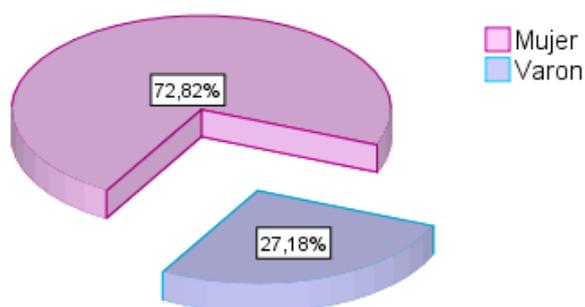
Edad Promedio	37
Edad Mínima	19
Edad Máxima	73
Mujeres	75
Varones	28

Fuente: Matriz de Resultados de la encuesta Evaluación de la percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S I-4 Pachitea.

De la tabla 1 y el gráfico 1, se observa que la edad promedio de los pacientes encuestados es 37 años; Además hay 75 mujeres; conjunto del cual el 44% son casadas y el 38.7%. Son convivientes constituyendo estos dos grupos mayoría. Así también el 10.66% tienen grado de instrucción primaria; 50.6% cursaron el nivel secundario y el 38.6% cursaron el grado superior de instrucción (Anexo 5).

Así también, se observa que hay 28 varones; conjunto del cual, el 42.9% son casados y el 39.3% son convivientes constituyendo estos dos grupos mayoría. Así también el 10.71% tienen grado de instrucción primaria; 46.43% cursaron el nivel secundario y el 42.86% cursaron el grado superior de instrucción (Anexo 5).

Gráfico 1: Pacientes Atendidos Según Sexo por el Profesional de Enfermería en el E.S I-4 Pachitea, Piura



Fuente: Datos de la Tabla 1

## Anexo 8

### Edad Promedio de los Pacientes Atendidos por el Profesional de Enfermería en el ES I-4 Pachitea

N	Válido	103
	Perdidos	0
Media		36,79
Mínimo		19
Máximo		73

## Anexo 9

Conteo Total: De acuerdo con la puntuación asignada a cada ítem (Baremo):

Percepción Desfavorable	0 – 14
Percepción medianamente Desfavorable	15 – 29
Percepción medianamente Favorable	30 – 44
Percepción Favorable	45 – 60

Se indica que los resultados descritos se basan en los intervalos definidos del baremo.

Componente	Percepción desfavorable	Percepción medianamente Desfavorable	Percepción medianamente Favorable	Percepción Favorable
Interpersonal	0 – 4	5 --9	10 – 14	15-20
Entorno	0 – 4	5 --9	10 – 14	15-20
Técnico	0 – 4	5 --9	10 – 14	15-20

Conteo Total: de acuerdo con la puntuación asignada a cada ítem por componente.

## Anexo 10

### Pacientes atendidos en el en los servicios en general en el E.S. I-4 Pachitea, Período Abril – Junio

Pacientes nuevos recibidos en los servicios en general en el E.S. I-4 Pachitea, Período Abril – Junio 2017	
Abril	652
Mayo	707
Junio	552
Total	1 911

Fuente Hojas de HIS Abril -Junio 2017 del E.S. I-4 Pachitea Piura

Mes	Total
Abril	54
Mayo	108
Junio	119
Total	281

Fuente: Hojas de HIS Abril -Junio 2017 del E.S. I-4 Pachitea Piura

#### Distribución de los Servicios de Enfermería

<b>Servicio Prestado</b>
Emergencia
Hospitalización
CRED

## Anexo 11

### Muestreo

Tipo de Muestra: Probabilístico.

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{281 \cdot (1,96)^2 \cdot (0,88) \cdot (0,12)}{(0,05)^2 \cdot (280) + (1,96)^2 \cdot (0,88) \cdot (0,12)} = 103,099 \approx 103$$

n es el tamaño de la muestra

N Tamaño de la población

Z es el nivel de confianza

p es la proporción esperada

q = 1 – p

d es la precisión o error

## **Anexo 12**

### **Documentos de Validez**

(Documentos revisados por los expertos, escaneados)



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Esther García Sants con DNI N° 92782425 Magister en Ciencias en los Servicios de Salud y Salud Pública N° ANR: ....., de profesión Enfermera desempeñándome actualmente como Enfermera de atención en el Servicio de Pediatría del Hospital de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario para pacientes atendidos en ES I-4 Pachitea Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			/		
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización				✓	
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Cuestionario para pacientes atendidos en ES I-4 Pachitea Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización				✓	
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los    días del mes de julio del Dos mil Diecisiete.

  
 ESTHER GARCÍA SANTOS  
 CEP 43306

Mgr. : Esther García Santos  
 DNI : 02982435  
 Especialidad : Emergencia y UCI  
 E-mail : esther-cy-@hotmail.com



FACULTAD CIENCIAS MÉDICAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL E.S I-4 PACHITEA

Responsable: Blanca Yuliana Roque Sosa.

Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de encuesta, que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Nota: para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde:

<b>1: muy poco aceptable</b>	<b>2: poco aceptable</b>	<b>3: regular</b>	<b>4: aceptable</b>	<b>5: muy aceptable</b>
------------------------------	--------------------------	-------------------	---------------------	-------------------------

Nº	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5

Componente Interpersonal						
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
01	Las enfermeras(os) lo saludan al tener contacto con usted.				X	
02	Las enfermeras(os) se identifican con su nombre al brindar su atención				X	
03	Las enfermeras(os) lo llaman a Ud., por su nombre.				X	
04	Las enfermeras(os) se muestran amables al momento de atenderlos.	X			X	
05	La enfermera(o) durante su atención lo trato con respeto				X	
06	Se siente satisfecho cuando recibe la atención brindada por la enfermera.					X
07	La atención que brinda la enfermera(o) satisface sus necesidades				X	
08	Las enfermeras(os) permiten que Ud., exprese sus preocupaciones y temores.					X
09	La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones en la atención.					X

10	La enfermera acude inmediatamente a su llamado.					X
<b>Componente técnico</b>						
						X
11	La intervención de la enfermera genero cambios en su salud					X
12	Los procedimientos: inyectables y otros los aplico de manera correcta					X
13	La enfermera lo oriento en cómo realizar sus tramites					X
14	La enfermera conto con todo su material necesario para su atención					X
15	Recibe usted visita domiciliaria por parte de la enfermera para garantizar su tratamiento.					X
16	Se siente seguro al recibir tratamiento por parte de la enfermera.					X
17	La enfermera se preocupó por la salud de la persona que lo acompaño.					X
18	La enfermera (o) ha aplicado correctamente y en su tiempo el tratamiento para su enfermedad					X
19	La enfermera (o) solicita autorización a usted y/o familiar para realizar los procedimientos en su atención					X
20	La enfermera participa en la atención de emergencias.					X
<b>Componente Entorno</b>						
21	Observa Ud., que las enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad.					X
22	Cuando Ud., descansa; las enfermeras(os) interrumpen su descanso					X
23	El ambiente donde Ud. es atendido está bien iluminado.					X
24	El ambiente donde Ud., es atendido se observa limpio y ordenado.					X
25	El ambiente donde Ud., está hospitalizado cuenta con una buena ventilación.					X
26	Observa Ud., que el ambiente donde fue atendido es adecuado para mantener su privacidad.					X
27	Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido.					X

28	El ambiente donde es atendido le genera a usted una situación de tranquilidad, agrado					X
29	Reiteraría solicitar una nueva atención					X
30	Recomendaría usted a un familiar o amigo a ser atendido por el Centro de Salud Pachitea.					X

  
 013300  
 J. Walter García Santos  
 5/11/2016

Recomendaciones: La presente y haber que Repleta  
traria Mejor

Apellidos y Nombres	García Santos Esther
Grado Académico	Magister
Mención	En Mención en Gerencia en la Universidad Solis

02782435 DNI	 Esther García Santos CIP 43306 FIRMA DEL EXPERTO
-----------------	--

**“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL E.S I-4 PACHITEA-PIURA ”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Netaly Blanes Flores Huacho Fama con DNI N° 98089816 Magister en Gestión de la Enfermería  
 N° ANR: \_\_\_\_\_, de profesión Enfermero  
 desempeñándome actualmente como Ux Unidad Epidemiológica y Salud Ambiental  
 en Hospital de los Acristados Tarma Correo Santo Pso II+2

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

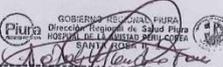
Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para pacientes atendidos en ES I-4 Pachitea Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Cuestionario para pacientes atendidos en ES I-4 Pachitea Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los días del mes de julio del Dos mil Diecisiete.


  
 GOBIERNO REGIONAL PIURA
   
 Dirección Regional de Salud Piura
   
 HOSPITAL DE LA CIUDAD PIURA - COPER
   
 SANTA ROSA 17
   
 EN: EPIDEMIOLOGÍA NATHALY MENDOZA FARRO
   
 JEFA UNIDAD DE EPIDEMIOLOGÍA Y SALUD AMBIENTAL
   
 C.P.E. 006431

Mgtr. : Crecencias de la Enfermería  
 DNI : 10088816  
 Especialidad : Atención y Gestión en Enf / Epidemiología de Grupo  
 E-mail : bnathaly@gomart.com



FACULTAD CIENCIAS MÉDICAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL E.S I-4 PACHITEA

Responsable: Blanca Yuliana Roque Sosa.

Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de encuesta, que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Nota: para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde:

<b>1: muy poco aceptable</b>	<b>2: poco aceptable</b>	<b>3: regular</b>	<b>4: aceptable</b>	<b>5: muy aceptable</b>
------------------------------	--------------------------	-------------------	---------------------	-------------------------

N°	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5

Componente Interpersonal						
01	Las enfermeras(os) lo saludan al tener contacto con usted.					✓
02	Las enfermeras(os) se identifican con su nombre al brindar su atención					✓
03	Las enfermeras(os) lo llaman a Ud., por su nombre.					✓
04	Las enfermeras(os) se muestran amables al momento de atenderlos.					✓
05	La enfermera(o) durante su atención lo trato con respeto					✓
06	Se siente satisfecho cuando recibe la atención brindada por la enfermera.					✓
07	La atención que brinda la enfermera(o) satisface sus necesidades					✓
08	Las enfermeras(os) permiten que Ud., exprese sus preocupaciones y temores.					✓
09	La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones en la atención.					✓



28	El ambiente donde es atendido le genera a usted una situación de tranquilidad, agrado				X	
29	Reiteraría solicitar una nueva atención					X
30	Recomendaría usted a un familiar o amigo a ser atendido por el Centro de Salud Pachitea.					X

Recomendaciones: Revisar impunto seis (6) respecto a su abricación  
 Y impunto 12 y 13 respecto a su redacción, dado que  
 presente un la figura puede evolucionar lo concreto en la discusión.

Apellidos y Nombres	Nemdozo Farro Nataly Blanca Flor
Grado Académico	MSc en Ciencias de lo Expuesto
Mención	Ciencias de lo Expuesto

<p>8008816</p> <p>DNI</p>	 <p>GOBIERNO REGIONAL PIURA        Dirección Regional de Salud Bucal        HOSPITAL DE LA UNIDAD PERUANA        SANTA ROSA</p> <p><i>Nataly Nemdozo Farro</i></p> <p>Enf. EPIDEMIOLOGÍA Y SALUD AMBIENTAL        JEFA UNIDAD DE EPIDEMIOLOGÍA Y SALUD AMBIENTAL        FIRMA DEL EXPERTO</p>
---------------------------	---

**“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL E.S I-4 PACHITEA-PIURA ”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		X			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		X			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		X			





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Lily Margot Palacios Crespo con DNI N° 02664344 Magister en Servicio de la Salud.  
N° ANR: SUNEDU, de profesión Magister en Gestión de los Servicios de Salud desempeñándome actualmente como Coordinadora del Servicio de Cirugía en el Hospital de la Amistad Perú Corea - Santo Rosa II-2.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para pacientes atendidos en ES I-4 Pachitea Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad			✓		
4. Organización			✓		
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad			✓		
7. Consistencia			✓		
8. Coherencia			✓		
9. Metodología			✓		

Questionario para pacientes atendidos en ES I-4 Pachitea Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad			✓		
4. Organización			✓		
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad			✓		
7. Consistencia			✓		
8. Coherencia			✓		
9. Metodología			✓		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los días del mes de julio del Dos mil Diecisiete.

Mgtr. : Zuly Hargat Palacios Crespo.  
 DNI : 02664344.  
 Especialidad : "Enfermería en Cuidados quirúrgicos".  
 E-mail : Zulypalacios@hotmail.com.

MINISTERIO DE SALUD  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
 HOSPITAL SANTA ROSA  
 Piura  
 Lib. Zuly M. Palacios Crespo  
 CEP. 49890

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL E.S I-4 PACHITEA

Responsable: Blanca Yuliana Roque Sosa.

Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de encuesta, que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Nota: para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde:

<b>1: muy poco aceptable</b>	<b>2: poco aceptable</b>	<b>3: regular</b>	<b>4: aceptable</b>	<b>5: muy aceptable</b>
------------------------------	--------------------------	-------------------	---------------------	-------------------------

N°	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5

Componente Interpersonal						
01	Las enfermeras(os) lo saludan al tener contacto con usted.					X
02	Las enfermeras(os) se identifican con su nombre al brindar su atención					X
03	Las enfermeras(os) lo llaman a Ud., por su nombre.					X
04	Las enfermeras(os) se muestran amables al momento de atenderlos.					X
05	La enfermera(o) durante su atención lo trato con respeto					X
06	Se siente satisfecho cuando recibe la atención brindada por la enfermera.					X
07	La atención que brinda la enfermera(o) satisface sus necesidades					X
08	Las enfermeras(os) permiten que Ud., exprese sus preocupaciones y temores.					X
09	La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones en la atención.					X

10	La enfermera acude inmediatamente a su llamado.					X
<b>Componente técnico</b>						
						X
11	La intervención de la enfermera genero cambios en su salud					X
12	Los procedimientos: inyectables y otros los aplico de manera correcta					X
13	La enfermera lo oriento en cómo realizar sus tramites					X
14	La enfermera conto con todo su material necesario para su atención			X		
15	Recibe usted visita domiciliaria por parte de la enfermera para garantizar su tratamiento.					X
16	Se siente seguro al recibir tratamiento por parte de la enfermera.			X		
17	La enfermera se preocupó por la salud de la persona que lo acompaño.			X		
18	La enfermera (o) ha aplicado correctamente y en su tiempo el tratamiento para su enfermedad					X
19	La enfermera (o) solicita autorización a usted y/o familiar para realizar los procedimientos en su atención					X
20	La enfermera participa en la atención de emergencias.					X
<b>Componente Entorno</b>						
21	Observa Ud., que las enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad.					X
22	Cuando Ud., descansa; las enfermeras(os) interrumpen su descanso					X
23	El ambiente donde Ud. es atendido está bien iluminado.					X
24	El ambiente donde Ud., es atendido se observa limpio y ordenado.					X
25	El ambiente donde Ud., está hospitalizado cuenta con una buena ventilación.					X
26	Observa Ud., que el ambiente donde fue atendido es adecuado para mantener su privacidad.					X
27	Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido.					X

28	El ambiente donde es atendido le genera a usted una situación de tranquilidad, agrado				X	
29	Reiteraría solicitar una nueva atención			X		
30	Recomendaría usted a un familiar o amigo a ser atendido por el Centro de Salud Pachitea.				X	

Recomendaciones: *En la presente 14 mejorar el verbo; presente  
 16. igual. presente 18. mejorar la frase y en la presente  
 29. al obrero que debe reparar el piso.*

Apellidos y Nombres	<i>Palacios Crespo Zully Margot.</i>
Grado Académico	<i>Magister de Enfermería.</i>
Mención	<i>Gestión en Servicios de la Salud</i>

<i>02664344.</i>  DNI	 MINISTERIO DE SALUD DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HOSPITAL VICEROY ALVARADO <i>Zully Margot</i> Lic. Zully M. Palacios Crespo CEP. 49899 FIRMA DEL EXPERTO
-----------------------------	--

**“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL E.S I-4 PACHITEA-PIURA ”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												X									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												X									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												X									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems												X									
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.												X									

## I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Blanca Juliana Roque Sosa
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Percepción del paciente sobre Calidad de Atención que brinda el Hospital de Enfermería E.S.E. 9 Pachitea-P.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	De Enfermería.
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario de Percepción de la Calidad
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( )
	:	Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	12 de Julio del 2017.
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10 pacientes.

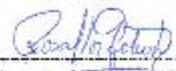
## II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,875
------------------------------------	-------

## III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

Se aplicó la prueba piloto a 10 pacientes que completaron el cuestionario, los resultados evidencian alta confiabilidad. Previa a ello fueron mejorados cuatro ítemes.

 Estudiante:  
 201

 Docente:   
 201







