



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Bustillos Quiñónez, Jessica Michell (orcid.org/0000-0002-9234-493X)

ASESORES:

Mg. Velez Sancarranco, Miguel Alberto (orcid.org/0000-0001-9564-6936)

Mg. Merino Flores, Irene (orcid.org/0000-0003-3026-5766)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por darme sabiduría.

A mi familia por alentarme a seguir adelante y brindarme su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A mi tutor MSc. Vélez Sancarranco Miguel por su guía y tiempo dedicado en este trabajo.

Al gerente del Hospital General Teófilo Dávila, Dr. Diego Cabrera Garcia Geren por su disposición para que este trabajo se llevara a cabo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, MERINO FLORES IRENE, VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE SERVICIO DE ATENCIÓN EN ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE TRAUMATOLOGIA DE UN HOSPITAL, MACHALA, 2023.", cuyo autor es BUSTILLOS QUIÑONEZ JESSICA MICHELL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERINO FLORES IRENE, VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO DNI: 40918909 ORCID: 0000-0003-3026-5766	Firmado electrónicamente por: IMERINOF el 07-08- 2023 08:23:51
MERINO FLORES IRENE, VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO DNI: 09862773 ORCID: 0000-0001-9564-6936	Firmado electrónicamente por: MVELEZS el 07-08- 2023 07:48:01

Código documento Trilce: TRI - 0637259



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BUSTILLOS QUIÑONEZ JESSICA MICHELL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE SERVICIO DE ATENCIÓN EN ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE TRAUMATOLOGIA DE UN HOSPITAL, MACHALA,2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JESSICA MICHELL BUSTILLOS QUIÑONEZ PASAPORTE: 1207484344 ORCID: 0000-0002-9234-493X	Firmado electrónicamente por: JBUSTILLOSQ el 02- 08-2023 17:20:24

Código documento Trilce: TRI - 0637261

Índice de contenidos

	CARÁTULA.....	i
	DEDICATORIA.....	ii
	AGRADECIMIENTO.....	iii
	DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
	DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
	ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
	ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
	ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
	RESUMEN.....	ix
	ABSTRACT.....	x
I.	INTRODUCCIÓN.....	11
II.	MARCO TEÓRICO.....	15
III.	METODOLOGÍA	21
	3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
	3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de categorización.....	21
	3.3. Escenario de estudio.....	22
	3.4. Participantes.....	23
	3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
	3.6. Procedimiento.....	23
	3.7. Rigor científico.....	24
	3.8. Método de análisis de datos.....	24
	3.9. Aspectos éticos.....	24
IV.	RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	25
V.	CONCLUSIONES	33
VI.	RECOMENDACIONES.....	34
	REFERENCIAS.....	35
	ANEXOS.....	39

Índice de tablas

<i>Tabla 1.- Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorista.....</i>	<i>39</i>
---	-----------

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1.- Red resultados categoría percepción.....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 2.- Red de resultados categoría servicio de atención.....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 3.- Red de resultados de la triangulación.....</i>	<i>28</i>

RESUMEN

La presente investigación se ejecutó de acuerdo al servicio de atención que tiene la finalidad de satisfacer la condición de salud de los pacientes, es decir, es un grupo de procesos por medio del cual se determina la provisión de cuidados asegurando una asistencia adecuada y oportuna. Esta investigación tuvo como objetivo conocer la percepción de los pacientes del área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023. El enfoque de la investigación es cualitativo, tipo de investigación básica con un diseño de investigación fenomenológico hermenéutico. Se aplicó una entrevista estructurada de preguntas abiertas a ocho pacientes del área de hospitalización de traumatología, dicha información fue analizada mediante la técnica de análisis temático utilizando el programa ATLAS.ti 9, en el que se verificó su confiabilidad y se realizó la triangulación de las categorías apriorísticas las cuales son: percepción y servicio de atención. Tuvo como conclusión que los pacientes percibieron un excelente servicio de atención, donde destacó la amabilidad y el cariño con el que son atendidos, así como el interés que muestran los profesionales por su salud.

Palabras clave: Percepción, servicio de atención, traumatología.

ABSTRACT

The present research was executed according to the care service that has the purpose of satisfying the health condition of patients, that is, it is a group of processes through which the provision of care is determined ensuring adequate and timely assistance. The objective of this research was to know the perception of patients in the trauma hospitalization area of a hospital, Machala, 2023. The research approach is qualitative, basic research type with a hermeneutic phenomenological research design. A structured interview of open questions was applied to eight patients of the trauma hospitalization area, such information was analyzed by means of the thematic analysis technique using the ATLAS.ti 9 program, in which its reliability was verified and the triangulation of the aprioristic categories which are: perception and care service was performed. The conclusion was that the patients perceived an excellent care service, where the kindness and affection with which they were attended, as well as the interest shown by the professionals for their health, stood out.

Keywords: Perception, care service, traumatology.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la asistencia de la salud es considerada como la agrupación de procesos que facilita la provisión de servicios y cuidados al usuario, familia, comunidad y población. Por otro lado, la asistencia sanitaria admite que es posible aportar a la salud un agregado de atenciones que permitan: mantener la salud de los usuarios, prevenir el deterioro de la salud en la comunidad, recobrar la salud de las personas, encontrar precozmente enfermedades y aliviar el dolor minimizando el sufrimiento de los pacientes (Tobar L, 2017). Por consiguiente, los servicios de atención tienen la finalidad de satisfacer la condición de salud de los individuos, además que se los considera como un facilitador entre la oferta y demanda en el sector, es necesario una cobertura adecuada de estos para mejorar la desigualdad en las comunidades (Quiroga G, 2019). Por otro lado, en la Declaración Alma-Ata (OMS 2022) enfatiza que el servicio de atención debe estar al alcance de todas las familias e individuos de una población a un precio accesible. Sin embargo, existen varios factores que contribuyen al uso de los servicios de salud como los factores sociodemográficos del usuario: edad, etnia, sexo, ocupación, clase social, estado civil, entre otros y el tipo de servicio que da la institución de salud ya que debe estar relacionado a la necesidad que presente el paciente asegurando una mayor coherencia. En un informe de la OMS-Banco Mundial-OCDE, explica que las prestaciones de servicio de calidad necesitan; una buena gobernanza, personal capacitado y competente, mecanismos de financiamiento que permitan una atención de calidad y sistemas de información que controlen medicamentos, dispositivos y tecnologías, añadiendo los centros de salud bien equipados (OMS 2022). La percepción de las personas en cuanto al servicio de atención en el sistema sanitario es establecida por la aplicación de algunos principios como equidad, calidad, eficiencia y calidez (Suarez J, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijos A, Anchundia R, 2019). La OPS señala que; los servicios de atención en la salud es una agrupación de procesos que define la provisión de prestaciones y cuidados a un usuario, comunidad o grupo familiar, pero siguen siendo vulnerables a peligros que afectan a la salud local, nacional y global, disminuyendo la capacidad de acción del sistema de salud (OPS, 2018).

En los países de América y el Caribe el principal aportador de los recursos para los hospitales es el Estado por medio del Ministerio de Salud, es decir; que la mayoría de los hospitales son de función pública y otros son privados con o sin fines de lucro que trabajan en convenio con las instituciones mencionadas, ayudando a prestar servicios mediante diversos convenios. Sin embargo, los sistemas sanitarios deben responder al incremento de expectativas y exigencias de calidad en los servicios de atención por parte de los habitantes y a las modificaciones de los aspectos económicos y políticos de relevancia en el sector, por este motivo existe una percepción de constante *crisis* en la red hospitalaria entre el incremento de los usuarios y una escasa oferta causado por la falta de cobertura en el primer nivel de atención (Barrios O, Méndez C, Bustamante M, Aizaga F, 2018).

En Ecuador, el MSP ha receiptado mediante del call center 171 más de 23 mil quejas y denuncias de los inconvenientes en los hospitales a nivel nacional relacionado a;escasez de información, poco acceso a la agenda y mal trato al paciente relacionado a la calidez de la atención brindada (Edición Médica, 2017). De igual manera, en un hospital de Quito, se han presentado quejas en cuanto a los servicios de atención, desde la falta de monitoreo hasta falta de organización entre las unidades médicas, ya que se han conocido casos de pacientes que no son referidos a tiempo o han recibido atención cuando su enfermedad no pertenece al nivel de atención, además de la incapacidad instalada para atender a la demanda actual de pacientes, de manera que se debe fortalecer la gestión interna para la resolución del problema (Gómez P, Rivera J, 2019).

Actualmente en la ciudad de Machala, se ha venido observando un hospital de segundo nivel que brinda atención médica a los habitantes de la provincia del Oro y sus alrededores, presentando una creciente demanda de pacientes en el área de traumatología que necesitan ser atendidos para resolución de su afección. La recepción de los usuarios que necesitan intervenciones quirúrgicas se la realiza de acuerdo al espacio físico. Por consiguiente, los pacientes estables ingresados por el área de emergencia son llevados al área de hospitalización según disponibilidad de camas, en esta área permanecen hasta programar la intervención quirúrgica o se active el código de referencia para el traslado a otra casa de salud por la falta de equipo de rayos x; arco en C, necesario en

las resoluciones quirúrgicas, esta situación genera para los pacientes larga estancia hospitalaria, compartiendo más tiempo con los profesionales de salud, personal de limpieza y personal de seguridad, donde algunos pacientes han manifestado no recibir una atención adecuada en el área. De igual manera, los pacientes que son intervenidos quirúrgicamente y vuelven al área de hospitalización para cumplir estancia postquirúrgica o cumplir tratamiento (pacientes infectados) han manifestado algunos no recibir atención adecuada y otros agradecen por atención brindada en el área de hospitalización. Por otro lado, la calidad de atención que el profesional de salud brinda al paciente, la infraestructura del área que no cubre las necesidades y falta de recursos humanos, dificulta brindar una atención asistencial con niveles de calidad óptimos.

Para orientar el estudio se tendrá como pregunta general ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala,2023?, se emite las siguientes preguntas específicas que ayudan a esclarecer el cuestionamiento general: ¿Cómo afecta al paciente la percepción sobre los servicios de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala,2023? ¿Cuál es el accionar del personal frente a la percepción de los pacientes sobre el servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023?

La investigación se justifica teóricamente en el requerimiento de conocer el servicio de atención en el área de hospitalización mediante la información directa del paciente según su percepción, aporta el conocimiento de las necesidades de los pacientes durante su estancia, puede fortalecer el servicio de atención que reciben los pacientes, aporta información nueva a la literatura científica ya conocida. La justificación metodológica se aplicó un enfoque cualitativo y diseño fenomenológico hermenéutico, que permitió conocer las experiencias y percepciones de los pacientes mediante preguntas abiertas en la entrevista logrando la obtención de resultados. La justificación práctica se quiso recoger información de la percepción lo cual va a beneficiar al paciente y profesionales de salud en cuanto al servicio de atención brindado. La justificación social se basa en el bien al paciente y profesionales de salud, ayudaría a la identificación de las necesidades

en el área de hospitalización que mejorará el servicio de atención en otras instituciones que prestan servicios de salud.

Como objetivo general tenemos: Conocer la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.

Como objetivos específicos: Determinar cómo afecta al paciente la percepción sobre los servicios de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala. 2023. Conocer el accionar del personal frente a la percepción de los pacientes sobre el servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó estudios internacionales relacionados a la presente investigación: en Perú, se realizó una investigación dirigida por Alvarado y Paca (2021) con el objetivo de determinar cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio brindado en una casa de salud, ellos utilizaron una metodología básica de enfoque cualitativo, descriptivo y diseño fenomenológico, la técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento fue la guía de entrevista. Ellos trabajaron con 7 pacientes. Los resultados de la investigación fueron: en la atención; atención no oportuna, regular, eficaz, atención centrada en el paciente, efectiva y eficiente, respecto a los profesionales de salud refirieron: no están comprometidos, los médicos son gentiles, los médicos brindan un buen trato, los médicos son tolerantes, los médicos son pacientes. Como conclusión mencionaron que para mejorar la atención se debería brindar un ambiente optimo, una infraestructura buena, ser empático, comunicarse por medio de un lenguaje comprensible y una atención con eficiencia.

Otro estudio realizado en Colombia por Yépez, Cepeda y Jurado (2018), tuvo como objetivo conocer la percepción de los pacientes en una red pública. El tipo de investigación fue cualitativa con enfoque histórico hermenéutico, donde participaron 28 usuarios, y tuvieron como resultados: dificultades de acceso por factores geográficos y administrativos, dificultades en las atenciones especializadas, problemas en las referencias y contra referencia, se identificó el buen trato que brinda los profesionales de salud un factor que promueve positivamente la percepción de la calidad. Como conclusión, Yépez, Cepeda y Jurado refieren que reconocer a los pacientes como el centro de atención mejorará la calidad de los servicios teniendo en cuenta el derecho a la salud y la vida digna de los pacientes.

La investigación realizada en Lima, por Apaza, Sandival, Runzer (2018), tuvo el objetivo de determinar la calidad del servicio, basándose en un grupo de 45 personas mayores de 60 años que asistieron a la consulta médica del servicio de geriatría en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, donde se utilizó como estrategia cualitativa la creación de grupos con el objetivo de sentirse cómodos al expresar sus opiniones y vivencias. Los

resultados que obtuvieron fueron; pacientes satisfechos con la calidad de atención y quejas: falta de interacción médico-paciente, seguridad durante su atención en el servicio y falta de empatía. Como conclusión ellos consideraron que la falta de empatía y la falta de interacción médico- paciente fueron los problemas más relevantes. Por otro lado, Calle S, (2018) realizó un estudio con enfoque cualitativo y diseño fenomenológico, utilizó una población de 8 pacientes escogidos por conveniencia, entre los instrumentos utilizados se encuentra la entrevista y la observación. Como resultado obtuvo; buen trato al momento de atención y pacientes satisfechos con el programa de promoción.

A continuación, se presentan investigaciones a nivel nacional relacionadas a las categorías percepción y servicio de atención, la investigación realizada por Araujo J. y Cruz C (2016), tuvo como objetivo de conocer la calidad de atención que brindaba enfermería en dicha área, basándose en la evaluación de la satisfacción de los pacientes y la percepción de los familiares acompañantes. Ellas utilizaron un estudio observacional, descriptivo de corte transversal, con enfoque cualitativo con la finalidad de describir la calidad percibida por los familiares acompañantes respecto a los cuidados de enfermería. Utilizaron 15 participantes escogidos por conveniencia. Los resultados de este estudio revelaron insatisfacción de la atención recibida de los profesionales del área de enfermería, resaltando en la comunicación de información y asistencia oportuna en resolver problemas y los valores del personal de salud.

Por otro lado, Cristancho (2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo analizar la reorganización del servicio de rehabilitación del Hospital General Docente Calderón, efectuándose por medio de un proceso participativo y de capacitación. El estudio que se realizó fue observacional, descriptivo con un enfoque cualitativo a través de un diseño de investigación de acción con método participativo. Utilizó una muestra de 116 pacientes. Como resultado se obtuvo la elaboración de un portafolio del servicio donde se establece una misión además de la redefinición de cartera de servicios, protocolos de atención y la re-estructuración de un triaje para priorizar los pacientes. Como conclusión refirieron que fue un proceso difícil, pero de provecho ya que permitió que los involucrados analizaran sus actividades, creando acciones para la mejora del servicio.

Referente a las bases teóricas es recomendable mencionar lo que es la percepción, donde se dice que es un proceso sencillo. Neisser explica que se trata de un proceso llamado activo-constructivo que permite a la persona construir un esquema de conocimiento anticipatorio antes de asimilar una nueva información, gracias a las experiencias vividas, permitiendo rechazar o aceptar el estímulo. También se denomina como la agrupación de actividades y procesos familiarizados con el estímulo que llega a los sentidos facilitando la obtención de información del ambiente que nos rodea, acciones de los demás y de nuestra conciencia (Silva J, Ramón S, Vergaray S, Palacios V, Partezani R, 2015). Las características de la percepción de una persona pueden ser selectiva, temporal y subjetiva es decir que las acciones a un mismo estímulo cambian de una persona a otra, por ejemplo: frente a un estímulo visual hay varios tipos de respuestas, si enseñemos una imagen para unos será un queso, para otros una tarta o figuras de sectores todo depende de sus necesidades en el momento o de sus vivencias, en cuanto a la selectiva se da cuando el individuo es incapaz de percibir todo al mismo momento y escoge su campo perceptual de acuerdo a lo que quiera percibir, por último, la temporal que se la considera de corto tiempo, la percepción de las personas cambia a medida que se fortalecen con las vivencias o cambian las necesidades y motivaciones. Por consiguiente, en la percepción se considera componentes como: el estímulo físico que se origina del medio externo, a manera de gráficos, aromas, sabores, sonidos etc., y los inputs internos propios de la persona como: motivaciones, vivencias y necesidades que facilitan una preparación psicológica diferente a cada uno de los estímulos del exterior (Guardiola P, 2022).

Entre las teorías que ayudan a entender como interpretamos o percibimos nuestro entorno se encuentra la teoría GESTALT de la percepción intenta comprender al mundo asegurando que sus elementos son un todo ordenado y constituido, eliminando el concepto de que es la suma de sus fracciones constituyentes. Esta teoría se formó en los años treinta y cuarenta dando a conocer que la humanidad está constantemente intentando ordenar los objetos para comprender el grupo desde una parte de él. Tomando en cuenta lo anterior expuesto los ideólogos expusieron varios principios para dar a conocer como llevamos ese orden, como ejemplo se encuentra el principio de la proximidad que establece un concepto en el cual afirma que las cosas que están juntas

son observadas como una unidad, luego el principio de la semejanza que define a aquellos objetos que comparten características como color, textura, tamaño, forma, valor etc., son observados como unidad y por último, el principio de la continuidad que determina la afinidad por las figuras continuas a las separadas. La teoría directa de GIBSON sobre la percepción, nos explica por medio de su teoría de las *affordances* por qué observamos al mundo tal cual como lo hacemos, para ello mencionó que las cualidades de un entorno u objeto nos ayudan a saber que prestaciones nos brindan varias cosas, ejemplo: un paraguas nos protege de la lluvia, la acción de ir hacia delante, la de sentarnos etc., considerando que las *affordances* nos dan pistas para comprender lo que observamos, estas pistas se las catalogó invariantes explicando que aunque en ocasiones parezca que los objetos aumenten o disminuyan de tamaño, sabemos que no se alteran en el tamaño son *invariantes*. La teoría de arriba-debajo de GREGORY sobre la percepción señala que es necesario analizar lo que percibimos, según su teoría la percepción es una hipótesis ya que deducimos lo que observamos utilizando información previa y vivencias anteriores (ACFILOSOFIA, 2018). Por consiguiente, esta investigación se sustenta en la teoría de Gregory ya que se considera que las experiencias personales tienen influencia en los fenómenos perceptivos frente a cualquier situación o circunstancia permitiendo conocer el bienestar y sus necesidades.

Por otra parte, el servicio de atención se lo conceptualiza como la agrupación de procesos por medio del cual se define la provisión de cuidados y prestaciones de salud a una persona, familia o a una población, asegurando un agregado que permitan brindar una asistencia adecuada y oportuna contribuyendo a mantener la salud de las personas. Las funciones del servicio de atención de la salud en la población van de forma decreciente desde la promoción hasta los cuidados paliativos. En el diagrama de las funciones del servicio de atención se observa la parte inferior la promoción primaria que se aplica mediante el Modelo de Atención Primaria de la Salud, este es definido en la Declaración de Alma-Ata, OMS - 1978, como la atención principal puesta al alcance de todas las personas, familias y población donde puedan participar a un valor accesible que la población y el país pueda costear. Es considerado el origen del sistema nacional de salud y forma parte del grupo de desarrollo social y económico del país, representando el primer contacto de los usuarios con el sistema de salud facilitando la atención en el

lugar que reside, considerándose el primer componente de este proceso permanente de la atención sanitaria. (OPS, 2017)

El modelo de uso de los servicios de atención de salud de Andersen y Aday explica que el acceso a los servicios está relacionado con las políticas de salud que emplean en el sistema de salud brindando características específicas que contribuye a la atención de la población, este modelo está constituido por: el proceso; donde sobresale las características esenciales de los sistemas de salud contribuyendo al acceso de los servicios de atención y a la satisfacción de los usuarios, pudiendo controlar la distribución de los recursos de salud como personal y materiales, tomando en cuenta las particularidades de la comunidad. En cuanto al resultado: se conoce la efectividad del acceso a los servicios de atención por medio del uso de los servicios y la satisfacción de los pacientes.

Otro modelo que debemos conocer es el modelo de Andersen y David donde expone las dimensiones que están relacionadas con el acceso a los servicios de atención, una de ellas son las características contextuales donde se refiere a las misma del sistema de salud y los servicios de salud, tomando en cuenta el desarrollo de las familias y la población. Las características individuales se exponen las propias de la persona que le permiten acceder o limitarse al uso de los servicios de atención. También se destaca las conductas de salud que están relacionadas con las características contextuales e individuales con respecto a la salud, que pueden ser beneficiosas o mitigar la salud. Por último, los resultados que va a sujetarse de la relación entre los agentes antes mencionados, enfocándose en el desarrollo de la salud de la persona, este modelo de atención tiene como meta la prevención y curación (Quiroga G, 2019).

En Ecuador, el MSP brinda atención a toda la población mediante los niveles de atención donde en cada uno de ellos se establece los recursos y el personal necesario facilitando la resolución de los problemas de salud, estos niveles se mencionan en el Manual del Modelo de Atención Integral de Salud: primer nivel de atención, segundo nivel de atención, tercer nivel de atención, cuarto nivel de atención. En la salud se conoce a la calidad como las actividades que están involucradas con los servicios de atención, como el nivel de excelencia que la institución elige y se enseña como norma para cumplir las

necesidades del paciente, si la institución de salud presenta un nivel de importancia que difiere de las otras instituciones, esta va a ser recomendada y tendrá un nivel mayor de afluencia en el servicio. Es decir, que la calidad se basa en dar atención médica oportuna al paciente, de acuerdo con los conocimientos médicos y principios éticos, que acceda a satisfacer las necesidades y sus expectativas (Leyes S, 2021).

Por otro lado, el servicio de traumatología está encargado de la atención a pacientes pediátricos y adultos con lesiones del aparato locomotor, brindando atención en emergencia valorando y diagnosticando para dar un tratamiento clínico o quirúrgico. Desde la prehistoria la traumatología se ha venido conociendo por medio de hallazgos como callo de fracturas, los tumores óseos o las huellas de osteomielitis, además de signos degenerativos de las articulaciones, también se dio a conocer las primeras intervenciones de traumatología que se efectuaron en Mesopotamia. Actualmente, en traumatología los avances son constantes para la mejora de la atención en los pacientes, como lo son las incisiones mínimas invasivas que proporciona menor riesgo y nuevas técnicas de intervención. Entre los conceptos básicos en traumatología están: fractura; se define como una ruptura total o parcial del hueso causado por una sobrecarga única o múltiple presentando; edema, deformidad, dolor e incapacidad funcional. Las fracturas se clasifican en cerradas y abiertas donde se ha comprometido la piel que lo cubre presentándose una hemorragia más herida abierta. Con respecto al tratamiento de las fracturas se debe considerar la clasificación y el lugar de la lesión para brindar el manejo adecuado por medio de férulas, reducción cerrada y fijación interna donde se puede utilizar clavos o tornillos para reparar el hueso, también por medio de reducción abierta y fijación externa; donde se coloca tutores de fijación externa en el miembro que ha sido lesionado. En la luxación se presenta la descolocación de las articulaciones que unen a los huesos, dicha lesión causa dolor, deformidad e impotencia funcional. Entre los conceptos básicos también está la amputación se trata de la separación de un segmento del cuerpo debido a un proceso traumático, se procede a realizar cuando existe un grado de avulsión muscular o aplastamiento, dolor y de hemorragia (Álava, Gamboa, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

En esta investigación se estableció un enfoque cualitativo porque se orienta en abarcar las vivencias y percepciones de los pacientes en relación a los servicios de atención en el área de hospitalización. Es una investigación básica ya que se enfoca en conocer el problema de investigación por medio del entendimiento de sus elementos.

3.1.2 Diseño o método de investigación

Es de diseño fenomenológico hermenéutico ya que se base en el entendimiento de las vivencias humanas, no sigue un patrón específico, pero se reconoce que es por la interacción dinámica entre las actividades de investigación.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

En la siguiente tabla se observa las categorías y sub categorías de esta investigación:

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
Percepción	<ul style="list-style-type: none">• Afectación del paciente• Accionar del personal
Servicio de atención	<ul style="list-style-type: none">• Calidad• Infraestructura• Organización• Recursos humanos• Actitud del personal de salud• Conocimiento que tiene el paciente sobre la condición de su salud.

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Recursos materiales. |
|--|--|

Fuente: Elaboración propia.

La matriz de categorización apriorística se la puede visualizar en ANEXOS.

3.3 Escenario de estudio

La investigación se realizó en la ciudad de Machala provincia del Oro, Ecuador, en el Hospital General Teófilo Dávila de segundo nivel de atención ubicado en el centro de la ciudad, en una zona concurrida y transitada, diagonal a la bahía y frente a un parque, queda cerca de una institución privada de la lucha contra el cáncer. Presenta una infraestructura aparentemente segura que permite el funcionamiento.

El hospital cuenta con área de emergencia conformada por las siguientes áreas: triaje medicina general, sala de curaciones y procedimientos, box de aislamiento con dos camas, el box de ginecología obstetricia shaylon, box de pediatría dos shaylon, shock trauma dos cubiculos, observación adultos veintiséis camas y observación pediatría seis camas. También brinda servicio en consulta externa con quince consultorios de las diferentes especialidades. El área de hospitalización de traumatología está ubicada en el cuarto piso y cuenta con quince camas; once camas de limpios y cuatro camas de infectados, que se distribuyen en cinco ambientes donde encontramos: ventanas, un baño amplio para los pacientes, un lavadero de manos para realizar el lavado de manos antes y después de realizar el examen físico al paciente y entre tres a cuatro camas según distribución. También se observa señaléticas para facilitar el acceso a los ambientes y una tabla informativa de los pacientes al ingreso del área. Además de una estación de enfermería conformado por: un jefe/a, cinco licenciados de enfermería, tres auxiliares de enfermería y cuatro estudiantes internos, cumpliendo turnos de doce horas, también encontramos sala de docencia que cuenta con un televisor para los días académicos, un escritorio, una computadora, una impresora, dos archivadores para documentos de llenado, tres sillas, una maqueta de esqueleto humano y un baño compartido hombre/mujer, y la residencia médica con dos camas, ocupada por cinco médicos especialistas traumatólogos que cumplen con horario de laboral de ocho horas, y horario de llamada en caso de emergencias y seis médicos residentes cumpliendo guardias de veinticuatro horas cada cinco días añadiendo los pre turnos de ocho horas.

En esta área de hospitalización se recibe pacientes desde los quince años de diferentes sexos, orientación, ideología, religión etc., sin discriminación. En cuanto a los pacientes pediátricos, ellos son ingresados al área de pediatría para su valoración y estancia hospitalaria.

3.4 Participantes

La población de participantes en esta investigación estuvo conformada por ocho pacientes hospitalizados en el área de hospitalización del Hospital Teófilo Dávila, ellos recibieron atención de los profesionales de salud del área durante su estancia hospitalaria, donde se cumplieron algunos criterios explicados a continuación: criterios de Inclusión; participantes mayores de dieciocho años, hospitalizados por más de dos días en el área de traumatología y con pre alta hospitalaria. Criterios de exclusión: participantes con discapacidad mental aparente y/o diagnosticada, con alteraciones del lenguaje, con alteración del estado de conciencia, sedados por medicamentos, analfabetos, y de edad avanzada con incapacidad (deterioro cognitivo) para responder la entrevista y llenar el consentimiento informado. El tipo de muestra para este estudio fue el muestreo con intención o conveniencia.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para validar la información se utilizó la entrevista donde el investigador mediante la conversación consiguió información sobre el fenómeno de estudio, basándose en un instrumento de guía de entrevista estructurada de preguntas abiertas.

3.6 Procedimientos

La investigación se dio a través de: primera etapa se inició el primer contacto con el jefe del área de traumatología, luego con la jefa de docencia quien dio a conocer el proceso para obtener la autorización del gerente hospitalario e iniciar la investigación. Se detalló los objetivos y pasos a seguir de acuerdo a la investigación. En la segunda etapa, se escogió al azar a ocho pacientes, donde se les comunico sobre el fenómeno en investigación. En la tercera etapa, se comunicó a los participantes acerca de la entrevista el día, hora, fecha y duración de la misma, también se les comunicó sobre el instrumento de recolección de información para su debido consentimiento informado. Cuarta etapa,

realización de la entrevista de manera presencial en el área de hospitalización, usando teléfono inteligente con grabadora de voz. Por último, quinta etapa, se logró registrar la información obtenida durante las entrevistas que permitieron en cada una de las categorías y subcategorías una buena triangulación y codificación de información por medio del programa ATLAS.ti.

3.7 Rigor científico

En este trabajo de investigación se logró obtener un adecuado manejo de los datos respetando la confiabilidad de la información obtenida sin alterarla. En cuanto a la visión panorámica científica, esta investigación se ejecutó mediante una metodología cualitativa, además de la utilización de la entrevista que permitió recoger información relevante para la investigación. Se trabajó bajo un estricto rigor académico durante el desarrollo de esta investigación donde se cumplió con la objetividad, credibilidad, confortabilidad. Se cumplió el diseño fenomenológico hermenéutico.

3.8 Método de análisis de la información

En esta investigación se utilizó la técnica de entrevista estructurada para la obtención de la información. Para el análisis de la información se transcribió tal cual las respuestas de cada entrevista realizadas a los participantes, luego se logró comparar categorías y subcategorías entre los datos de los participantes para detectar diferencias o semejanzas en los datos, permitiendo un entendimiento del problema investigado y la detección de información más amplia.

3.9 Aspectos éticos

Tomando en cuenta el artículo 3 del CEISH del instituto Nacional de Investigación en Salud Pública donde expone que toda investigación que involucre seres humanos es necesario tener presente los aspectos éticos, teniendo presente: el consentimiento informado, ya que es necesario para la participación, siempre informando al individuo y aclarando dudas respecto a la investigación. La confiabilidad es necesaria ya que abarca la privacidad del participante y el aseguramiento de que la información obtenida no serán replicadas a terceros sin el consentimiento de ellos. Protección de los derechos; asegurar que los derechos de los participantes sean respetados, es decir, tienen derecho a la privacidad, a la no discriminación, dignidad y protección a cualquier daño.

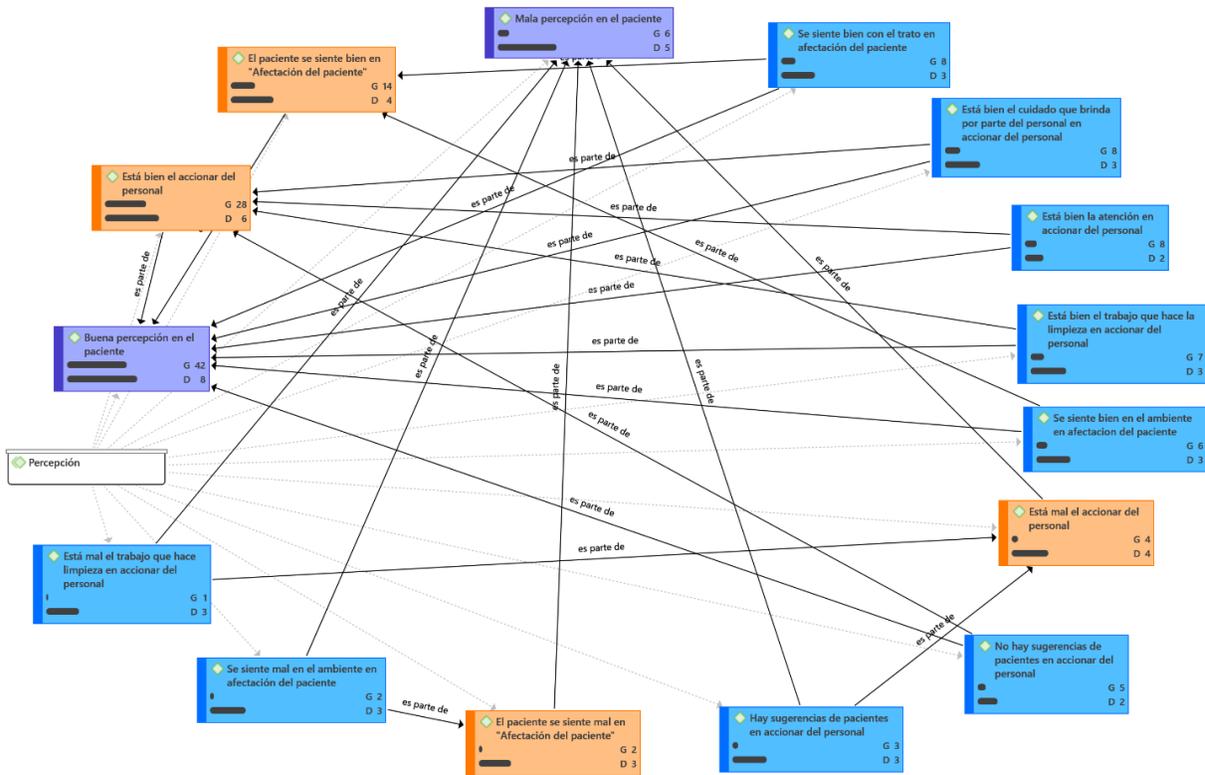
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados de esta investigación se especifican a continuación por medio de redes semánticas, información que se adquirió de las entrevistas realizadas a los pacientes considerando cada una de las categorías.

Categoría percepción

Figura 1

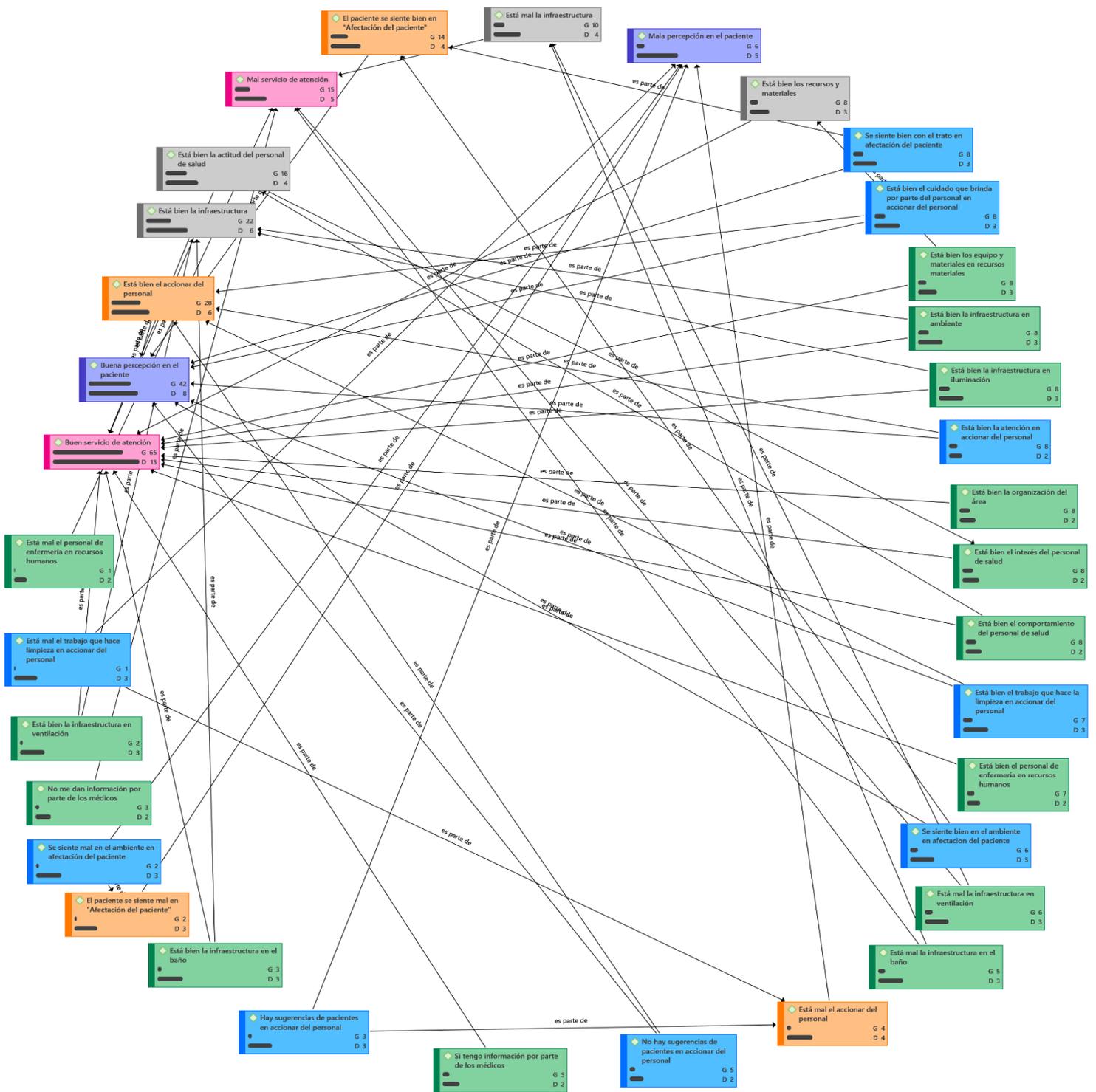
Red de resultados categoría percepción



En cuanto a la percepción de los pacientes entrevistados se encontró en orden sucesivo de consolidación y densidad: (1) Buena percepción en el paciente. (2) Está bien el accionar del personal. (3) El paciente se siente bien en "Afectación del paciente". (4) Mala percepción en el paciente. (5) Se siente bien con el trato en afectación del paciente. (6) Está bien el cuidado que brindan por parte del personal en accionar del personal. (7) Está bien la atención en accionar del personal. (8) Está bien el trabajo que hace la limpieza en accionar del personal. (9) Se siente bien en el ambiente en afectación del paciente. (10) Está bien el accionar del personal. (11) No

la actitud del personal de salud. (4) Mal servicio de atención. (5) Está mal la infraestructura. (6) Está bien los recursos y materiales. (7) Está bien los equipos y materiales en recursos y materiales. (8) Está bien la infraestructura en iluminación. (9) Está bien la infraestructura en ambiente. (10) Está bien el comportamiento del personal de salud. (11) Está bien el interés del personal de salud. (12) Está bien la organización del área. (13) Está bien el personal de enfermería en recursos humanos. Además, (14) Está mal la infraestructura en ventilación. (15) Está mal la infraestructura del baño. (16) No me dan información por parte de los médicos. (17) Está bien la infraestructura en el baño. (18) No me dan información por parte de los médicos. (19) Está bien la infraestructura en ventilación. (20) Está mal el personal de enfermería en recursos humanos.

Figura 3 Red de resultados de la triangulación



Durante el proceso de triangulación, se identificaron en secuencia, de acuerdo con su consolidación y densidad, los siguientes elementos: (1) Buen servicio de atención. (2) Buena percepción en el paciente. (3) Está bien el accionar del personal. (4) Está bien la infraestructura. (5) Está bien la actitud del personal de salud. (6) Mal servicio de atención. (7) El paciente se siente bien en “Afectación del paciente”. (8) Está mal la infraestructura. (9) Mala percepción en el paciente. (10) Está bien los recursos y materiales. (11) Se siente bien con el trato de afectación del paciente. (12) Está bien el cuidado que brindan por parte del personal en accionar del personal. (13) Está bien los equipos y materiales en recursos y materiales. (14) Está bien la infraestructura en ambiente. (15) Está bien la infraestructura en iluminación. (16) Está bien la atención en accionar del personal. (17) Está bien la organización del área. (18) Está bien el interés del personal de salud. (19) Está bien el comportamiento del personal de salud. (20) Está bien el trabajo que hace la limpieza en accionar del personal. (21) Está bien el personal de enfermería en recursos humanos. (22) Se siente bien en el ambiente en afectación del paciente. (23) Está mal la infraestructura en ventilación. (24) Está mal la infraestructura en el baño. (25) Está mal el accionar del personal. (26) No hay sugerencia de pacientes en accionar del personal. (27) Si tengo información por parte de los médicos. (28) Hay sugerencias de pacientes en accionar del personal. (29) Está bien la infraestructura en el baño. (30) El paciente se siente mal en “Afectación del paciente”. (31) Se sienten mal en el ambiente en afectación del paciente. (32) No me dan información por parte de los médicos. (33) Está bien la infraestructura en ventilación. (34) Está mal el trabajo que hace limpieza en accionar del personal. (35) Está mal el personal de enfermería en recursos humanos.

Tabla

Análisis de los códigos presente en el documento.

CATEGORÍA	Totales		
	<i>Absoluto</i>	<i>Relativo</i>	<i>Relativo de la tabla</i>
PERCEPCIÓN	48	100%	37.50%
SERVICIO DE ATENCIÓN	80	100%	62.50%

Se visualiza que el contenido destacado de las entrevistas a los pacientes se centró en la categoría servicio de atención con un 62.50% donde se resalta el buen servicio brindado, por otro lado, la categoría percepción se registra un 37.50% donde se enfatiza el buen accionar del personal y la buena percepción de parte del paciente.

Tabla

Índice de emergencia IDE

Código	IDE
Buen servicio de atención	78
Buena percepción en el paciente	50
Está bien el accionar del personal	34
Está bien la infraestructura	28
Está bien la actitud del personal de salud	20
Mal servicio de atención	20
El paciente se siente bien en el entorno (Afectación del paciente)	18
Está mal la infraestructura	14
Mala percepción del paciente	11
Está bien los recursos y materiales	11

Se descubrió que el índice de emergencia se compone de: (1) Buen servicio de atención, (2) Buena percepción en el paciente, (3) Está bien el accionar del personal, (4) Está bien la infraestructura, (5) Está bien la actitud del personal de salud, (6) Mal servicio de atención, (7) El paciente se siente bien en el entorno (Afectación del paciente), (8) Está mal la infraestructura, (9) Mala percepción del paciente y (10) Está bien los recursos y materiales.

Discusión

A continuación, se detalla los resultados conseguidos en la investigación de acuerdo al objetivo general que es conocer la percepción de los pacientes sobre el servicio de atención en el área de hospitalización, en donde encontramos los siguientes:

En la categoría percepción se encontró que los pacientes se sienten en su mayoría bien y conformes con el ambiente del área de hospitalización, consideran que el accionar del personal es bueno destacando la amabilidad y dedicación, también

indican que se sienten bien atendidos y agradecen el esfuerzo del personal de salud en brindar excelente atención.

Estos resultados son parecidos a los de Alvarado y Paca (2021) quienes investigaron la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio brindado en una casa de salud, y concluyeron que para mejorar la atención se debería brindar un ambiente óptimo, una infraestructura buena, ser empático, y sobre todo tener una comunicación de lenguaje comprensible y una atención con eficiencia. De igual modo, estos resultados son análogos a los de Coronel y Lino (2020) quienes investigaron la percepción de atención que brindan los enfermeros en el área de hospitalización y concluyeron una realidad positiva donde el personal de enfermería ofreció una atención buena que brindó confianza y tranquilidad a los pacientes, también se confirmó el apoyo emocional de parte de los enfermeros hacia ellos manteniendo el compromiso por parte del área de enfermería, por lo cual los autores consideraron que el personal de enfermería dio un trato humanizado.

En cuanto al objetivo específico determinar cómo afecta al paciente la percepción sobre los servicios de atención en el área de hospitalización de traumatología, encontramos: los pacientes se sienten bien en el ambiente hospitalario, expresan estar tranquilos en el área y afirman sentirse seguros. Lo expuesto en la discusión está relacionado con lo señalado por Berrío, Cano, Franco y Posada (2017) quienes sostuvieron que para asegurar una buena atención al paciente son importantes algunos factores entre ellos la confiabilidad y seguridad, empatía, y la capacidad de respuesta. Por consiguiente, estas ideas están relacionadas con la teoría propuesta por Montoya y Boyero (2013, como se citó en Garcia, Arminda, 2016), ellos expresaron que el servicio de atención es un grupo de experiencias creadas entre el cliente y empresa, ubicándolo como la mejor forma de crear una adecuada relación. Por consiguiente, respecto al objetivo específico que es conocer el accionar del personal frente a la percepción de los pacientes sobre el servicio de atención, tenemos como resultado que la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos con el trabajo del personal de salud, afirmaron recibir una información completa acerca de su condición de salud, además que observaron una actitud positiva de parte del personal, también indicaron que las instalaciones del área son las adecuadas,

aunque la ventilación en el ambiente es deficiente. Kotler y Armstrong (2012, como se citó en Lizano E, Villegas A, 2019), hablaron acerca de la satisfacción del usuario, donde señalan que la decepción por parte del cliente se da cuando la productividad es menor que las expectativas, caso contrario cuando la productividad es igual que las expectativas, hay satisfacción del cliente, así pues, el desempeño en el servicio de atención es importante para la satisfacción del usuario. Bajo este mismo contexto, Spreng y Page (2009, como se citó en Lizano E, Villegas A, 2019) aclararon que la satisfacción del cliente es gracias a la calidad de los servicios, agregaron también que un nivel alto de satisfacción por parte del usuario lo hace minimizar servicios regulares aislados, lo que se convierte en una percepción firme y estable. Por otro lado, es importante seguir avanzando y mejorando el servicio de atención para satisfacer las grandes expectativas de los usuarios.

Durante las entrevistas los pacientes enfatizaron la excelente organización del área y el buen funcionamiento de los equipos sobre todo de las camas eléctricas que son una ayuda fundamental para su condición, permitiendo comodidad y seguridad, además, expresaron que sería beneficioso contar con más personal de enfermería y aseguraron que se encuentran satisfechos con el trabajo del personal de limpieza.

V. CONCLUSIONES

1. Los pacientes del área de hospitalización de traumatología consideran una percepción que el servicio de atención es excelente, donde destaca la amabilidad y el cariño con el que son atendidos, así como el interés que muestran por su salud.
2. La percepción de los pacientes del área de hospitalización de traumatología en cuanto al servicio de atención en la mayoría de los casos no influyó desfavorablemente en su salud, por consiguiente, hubo pocos casos que afirmaban experimentar ansiedad o estrés debido a falta de entretenimiento o comodidades similares a las de su vivienda.
3. El accionar del personal de salud en el área de hospitalización de traumatología es positivo, el personal médico brinda una buena atención a las necesidades del paciente, en la mayoría de los casos son claros en la información que comunican generando satisfacción, el personal de enfermería ofrece un excelente cuidado con dedicación y compromiso, el personal de limpieza ejerce un buen trabajo en los ambientes del área de hospitalización.

VI. RECOMENDACIONES

1. Frente a la percepción positiva del paciente sobre el servicio de atención en el área de hospitalización de traumatología se recomienda seguir prestando una comunicación cercana con los pacientes y no perder el interés de parte del personal de salud.
2. Se recomienda promover y fortalecer los espacios definidos para el paciente en el área de hospitalización de traumatología, protegiendo la salud mental y social eliminando condiciones que lo pongan en peligro.
3. El personal de salud del área de hospitalización de traumatología debe seguir fortaleciendo las acciones para promover la empatía, confiabilidad y seguridad al paciente demostrando una buena atención, además, de seguir brindando información precisa a los pacientes respecto a su condición de salud.

REFERENCIAS

- Acfilosofia. (20 de mayo 2023). Las teorías de la percepción. <https://www.acfilosofia.org/materias/psicologia-2-bachillerato/en-breve/596-las-teorias-de-la-percepcion.html>
- Álava, Gamboa (2016). Niveles de ansiedad en pacientes del servicio de traumatología del Hospital Pablo Arturo Suárez producto de la hospitalización. (Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador) <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7047>
- Alvarado y Paca (2021). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. Ciencia Latina; Revista Multidisciplinar, 7(10),21-46. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2924/4691>
- Apaza, Sandival, Runzer (2018). Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo. Horiz Med (Lima); 18(4): 50-53. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n4.07>
- Araujo J. y Cruz C (2016). Percepción de la calidad de atención de enfermería, área de pediatría, Hospital Básico Cayambe 2015 – 2016. Cayambe – Ecuador. (Tesis de Maestría Universidad Técnica del Norte) <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/6211>
- Berrío, Cano, Franco, Posada (2017). Factores que influyen en la calidad de la atención en salud de los usuarios en el Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral. (Tesis, Universidad CES). <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2952/Factores%20Influyen%20Calidad%20Atenci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrios O, Méndez C, García M, Aizaga F (2018). Gestión hospitalaria en red

enlatinoamericana y el caribe. Acces Medicina. 5(4)11-16.

<https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1492§ionid=98853648>

Calle S, (2018). La perspectiva del paciente de la calidad de atención del programa de promoción de la salud. Centro de Salud Perú Corea, Bellavista – 2016. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo)

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14359>

Coronel, Lino (2020). Percepción de calidad de atención que brindan los enfermeros en el área de hospitalización del hospital básico Dr. Rafael Serrano López, 2019. (Tesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena)

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/5552>

Cristancho (2018). El mejoramiento de la efectividad y de la percepción de la calidad en los usuarios del servicio de rehabilitación del Hospital General Docente de Calderón, mediante un proceso de reorganización participativo y capacitante, durante el período de enero a agosto de 2018. (Tesis de Maestría, Universidad Católica del Ecuador)

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16071/Tesis%20Livet%20Cristancho%20Final%20Dic%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Edición Médica (23 mayo del 2023). 23 mil quejas de tratos inadecuados han recibido el MSP. Salud Pública.

<https://www.edicionmedica.ec/secciones/salud-publica/vulneracion-de-los-derechos-del-paciente-la-queja-m-s-recurrente-en-el-msp-90905>

Díaz G, Salazar D. (25 de mayo del 2023). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial.

Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8290165.pdf>

García, Arminda (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. Telos, vol. 18 (3), 381-398. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>

Gómez C (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa de traumatología en el Hospital Regional Lambayeque. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48096/G%c3%b3mez_DCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guardiola P (2022). La percepción. Universidad de Murcia (Archivo PDF). <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>

Leyes S (2021). Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de insatisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del Centro de Salud tipo CSan Rafael. (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador) <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2783/1/Leyes%20Qui%C3%B1onez%20Solange%20Suley.pdf>

Lizano E, Villegas A (2019). La satisfacción del cliente como indicador de calidad. (Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoFE.pdf?sequence=3>

OMS (18 de mayo de 2023). Calidad de atención. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

OPS (18 de mayo de 2023). La atención de la salud. [https://salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud#:~:text=Se%20denomina%20atenci%C3%B3n%20\(o%20asistencia.comunidad%20y%20Fo%20una%20poblaci%C3%B3n.](https://salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud#:~:text=Se%20denomina%20atenci%C3%B3n%20(o%20asistencia.comunidad%20y%20Fo%20una%20poblaci%C3%B3n.)

OPS (20 de mayo del 2023). Hospitales en redes integradas de servicio de salud. <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49098/9789275320044-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quiroga G (2019). Características de los Servicios de Salud y factores

sociodemográficos que influyen en la utilización de los mismos, de la población del área urbana de Conocoto en el período 2015- 2016. (Tesis Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador)

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16109/PDF%20GABRIELA%20QUIROGA%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Silva J, Ramón S, Vergaray S, Palacios V, Partezani R (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Revista elsevier. 2015; 12(2): 80-87. <https://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v12n2/1665-7063-eu-12-02-00080.pdf>

Tobar, L. (15 mayo del 2023). La atención de la salud. Organización Panamericana de la Salud. <https://salud.gob.ar/dels/printpdf/146>

Yépez-Chamorro MC, Ricaurte-Cepeda M, Jurado DM. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Revista udenar ;20(2):97-110. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>

ANEXOS

Tabla 1.- Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorista.

Ámbito temático	Problema de investigación	Objetivo General	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Ítems (preguntas)	Paciente	Médico especialista	Médico especialista
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.	¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023?	Conocer la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.	OE1: Determinar cómo afecta al paciente la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.	Percepción	Afectación del paciente.	¿Cuáles son las afectaciones de los pacientes sobre el servicio de atención en el área de hospitalización de traumatología durante su estancia hospitalaria?	X		
					Accionar del personal	¿Cuáles son las acciones del personal por la percepción de los pacientes sobre el servicio de atención en el área de hospitalización de traumatología durante su estancia hospitalaria?	X		
			OE2: Conocer el accionar del personal frente a la percepción de los pacientes sobre el servicio de atención	Servicio de atención	Calidad: Infraestructura, organización, recursos humanos,	¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en cuanto a la		X	X

						cuanto a los insumos médicos en área de hospitalización de traumatología?			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

Piura, 10 de mayo del 2023

SEÑOR
DR. DIEGO CABRERA GARCIA
GERENTE DEL HOSPITAL TEOFILO DAVILA

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 10 de Mayo del 2023.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Bustillos Quiñónez Jessica Michell
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los servicios de la salud
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : Percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala,2023.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe UPG-UCV-Piura

<Año de la unidad, la paz y el desarrollo=>

Piura, 10 de mayo del 2023

SEÑOR
DR. DIEGO CABRERA GARCIA
GERENTE DEL HOSPITAL TEOFILO DAVILA

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 10 de Mayo del 2023.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Bustillos Quiñónes Jessica Michell
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los servicios de la salud
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : Percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala,2023.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Edwin Martín García Ramírez'.

Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe UPG-UCV-Piura

Memorando Nro. MSP-CZ7-HTD-SPA-2023-0050-M

Machala, 06 de junio de 2023

PARA: Srta. Mgs. Laury Lucrecia Rojas Romero
Medica General en Funciones Hospitalarias / Directora Asistencial (E)

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTAS A PACIENTES DEL
ARAE DE HOSPITALIZACION TRAUMATOLOGIA PARA TRABAJO
DE TITULACION

De mi consideración:

En atención a memorando No.MSP-CZ7-HTD-DAS-2023-0754-M que da atención a MSP-CZ7-HTD-VU-2023-0617-E, de Ventanilla única suscrita por el Dr. Edwin García Ramírez, Jefe UPG-UCV Piura, de la Universidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, en el cual solicita se autorice realizar un trabajo de investigación denominado: "**Percepción de los pacientes sobre el Servicio de atención en el área de hospitalización de Traumatología de un hospital de Machala 2023**"

ESTUDIANTE	CEDULA	UNIVERSIDAD	CELULAR
BUSTILLOS QUIÑONEZ JESSICA MICHELL	120748434-4	U. CESAR VALLEJJO PIURA-PERU	0960430435

Luego del análisis por el Departamento de Docencia e Investigación, mencionada profesional realizara sus encuestas a los pacientes en el área de Hospitalización de traumatología como estudiante de la Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud en fecha desde el 20 al 30 de junio/2023.

Ante lo expuesto, se autoriza a la estudiante de la maestría realizar su intervención en dichas áreas del Hospital General Teófilo Dávila, y por ende se solicita se indique a los responsables del área de traumatología dar la apertura, y permitir la recolección de datos a la estudiante que se comprometen en resguardar siempre la confidencialidad de los mismos, con la finalidad de realizar sus tareas dirigidas, como parte fundamental en el proceso de desarrollo de su maestría.

Cabe mencionar que dicho estudio no involucra el manejo de muestras biológicas, y tampoco utiliza financiamiento de entidades públicas.

La maestrante tendrá que realizar una carta de compromiso de confidencialidad, y adjuntar copia de documentos que validen su estudio de Maestría.

Particular que comunico para fines pertinentes.

Memorando Nro. MSP-CZ7-HTD-SPA-2023-0050-M

Machala, 06 de junio de 2023

Por el presente en atención a Memorando N° MSP-CZ7-HTD-VU-2023-0617-E, de Ventanilla Unica, se recepta solicitud suscrita por el Dr. Edwin García Ramírez, Jefe UPG-UCV Piura, de la Universidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, en el cual solicita se autorice realizar un trabajo de investigación denominado: "Percepción de los pacientes sobre el Servicio de atención en el área de hospitalización de Traumatología de un hospital de Machala 2023".

Por lo que conforme a la normativa legal vigente, sírvase atender lo solicitado

REF//

En respuesta al Documento No. MSP-CZ7-HTD-VU-2023-0617-E

Solicitud para trabajo de investigación Percepción de pctes area de traumatologia, se anexa dcto

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Maria Del Carmen Lituma Morocho

**MEDICA GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS / RESPONSABLE DE
SALA DE PRIMERA ACOGIDA / RESPONSABLE DE DOCENCIA E
INVESTIGACIÓN**

Referencias:

- MSP-CZ7-HTD-DAS-2023-0754-M

Anexos:

- solicitud_para_trabajo_de_investigación_perecepción_de_pctes_area_de_traumatologia.pdf

Copia:

Srta. Med. Jessica Michell Bustillos Quiñonez

Médico/a General en Funciones Hospitalarias



Firmado electrónicamente por:
**MARIA DEL CARMEN
LITUMA MOROCHO**

INFORME DEL TURNITIN

Feedback Studio · Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?rc=103&o=2136773146&s=1&lang=es&u=1088032488

feedback studio Jessica Michell Bustillos Quiñónez | Percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2... /null 6 de 316

Resumen de coincidencias 13 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
2	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	www.clubensayos.com Fuente de Internet	1 %
5	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
6	ciencialatina.org Fuente de Internet	1 %
7	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	1 %
8	1library.co Fuente de Internet	<1 %
9	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
10	www.buenastareas.com Fuente de Internet	<1 %
11	moam.info Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 25 Número de palabras: 6781 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 16:19 25/07/2023

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.

AUTORA:

Bustillos Quiñónez, Jessica Michell (<https://orcid.org/0000-0002-9234-493X>)

ASESORES:

Mg. Vélez Sancarranco, Miguel Alberto (<https://orcid.org/0000-0001-9564-6936>)

Mg. Merino Flores, Irene (<https://orcid.org/0000-0003-3026-5766>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

GUIA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Nombre del investigador: Jessica Michell Bustillos Quiñónez

Cargo: Medico General

Entidad: Hospital General Teófilo Dávila

Fecha de la entrevista:

Objetivo: Recabar información relevante relacionada a la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.

¿Qué le parece las instalaciones del ambiente?

¿Qué le parece la iluminación del ambiente?

¿Qué le parece la ventilación del ambiente?

¿Qué le parece el baño del ambiente?

¿Qué le parece la organización del área?

¿Cómo se siente en este ambiente?

¿Qué le parece los equipos y los materiales que se encuentran a su servicio?

¿Qué le parece el comportamiento del personal de salud cuando lo/a atienden?

¿Qué le parece el interés que presenta el personal del área por su salud?

¿Qué le parece la información que recibe de parte de los médicos sobre la condición de su salud?

¿Qué le parece el cuidado que brinda el personal de enfermería?

¿Qué le parece el trabajo que brinda el personal de limpieza?

¿Cómo se siente con el trato que recibe en el área?

¿Qué le parece el número de personal de enfermería en el ambiente?

¿Cuál es el accionar del personal de salud para brindarle una buena atención?

¿Cuáles son las sugerencias que usted daría al personal de salud del área de hospitalización?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Jorge Ocampos Prado

Presente

Asunto: Validación de instrumentos mediante juicio de expertos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo expresarle que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura-Perú, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder realizar mi trabajo de investigación con el cual optaré por el grado de magister.

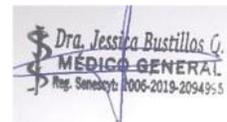
El título de mi investigación es: **<Percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023=** y siendo imprescindible de contar con docentes especializados, para poder aplicar los documentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gerencia y gestión en salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ❖ Carta de presentación.
- ❖ Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- ❖ Matriz de categorización apriorista.
- ❖ Protocolo de evaluación.
- ❖ Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted no sin antes agradecerle, por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



F: _____

CI: 1207484344



Definiciones conceptuales de las categorías y Subcategorías

Primera categoría: Percepción. 3 Es una hipótesis ya que deducimos lo que observamos utilizando información previa y vivencias anteriores.

Subcategorías:

Afectación del paciente.

Accionar del personal.

Segunda categoría: Servicio de atención. 3 Se lo conceptualiza como la agrupación de procesos por medio del cual se define la provisión de cuidados y prestaciones de salud a una persona, familia o a una población, asegurando un agregado que permitan brindar una asistencia adecuada y oportuna contribuyendo a mantener la salud de las personas.

Subcategorías: Calidad:

Infraestructura.

Organización.

Recursos humanos.

Actitud del personal de salud.

Conocimiento que tiene el paciente sobre la condición de su salud.

Recursos materiales.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORISTA

Ámbito temático	Problema de investigación	Objetivo General	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Ítems (preguntas)	Paciente	Médico especialista	Médico especialista
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.	¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023?	Conocer la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.	<p>OE1: Determinar cómo afecta al paciente la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.</p>	Percepción	Afectación del paciente.	<p>¿Cuáles son las afectaciones de los pacientes sobre el servicio de atención en el área de hospitalización de traumatología durante su estancia hospitalaria?</p>	X		
			<p>OE2: Conocer el accionar del personal frente a la percepción de los pacientes sobre</p>	Servicio de atención	Calidad: Infraestructura, organización, recursos	<p>¿Cuáles son las acciones del personal por la percepción de los pacientes sobre el servicio de atención en el área de hospitalización de traumatología durante su estancia hospitalaria?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en</p>	X	X	X

						¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicios de salud en cuanto a los insumos médicos en área de hospitalización de traumatología?			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--



DR. GEORGE OSWALDO OCAMPOSPRADO
ORCID: 0000-0001-5167-6404

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN
Datos generales del juez

Nombre del juez:	GEORGE OSWALDO OCAMPOS PRADO.
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	ÁREA: CIENCIAS SOCIALES. SUB-ÁREA: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Científica: (si corresponde)	TESIS DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN. TESIS DE DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN. Promoción de las mejores pedagogías a partir de la percepción de la gestión educativa. Authors: Oscar Manuel Vela Miranda, George Oswaldo Ocampos Prado and Alberto Remaycuna Vásquez Date: Jan-April 2022.

Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Percepción
Autora:	Dra. Jessica Bustillos Q.
Procedencia:	Elaboración basada en experiencia profesional con ayuda bibliografica
Administración:	Hospital General Teófilo Dávila.
Tiempo de aplicación:	30min
Ámbito de aplicación:	Pacientes del área de hospitalización de traumatología.
Significación:	Es una hipótesis ya que deducimos lo que observamos utilizando información previa y vivencias anteriores.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Servicio de atención
Autora:	Dra. Jessica Bustillos Q.
Procedencia:	
Administración:	Hospital General Teófilo Dávila
Tiempo de aplicación:	30min
Ámbito de aplicación:	Pacientes del área de hospitalización de traumatología.
Significación:	Agrupación de procesos por medio del cual se define la provisión de cuidados y prestaciones de salud a una persona, familia o a una población, asegurando un agregado que permitan brindar una asistencia adecuada y oportuna contribuyendo a mantener la salud de las personas.

Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	
Bajo Nivel	
Moderado nivel	
Alto nivel	

Certificado de Validez del contenido del instrumento **Percepción**

Nº	SUBCATEGORIAS / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Subcategoría 1: Afectación del paciente													
1	¿Cómo se siente en este ambiente?				X				X				X	
2	¿Cómo se siente con el trato que recibe en el área?				X				X				X	
	Subcategoría 2: Accionar del personal	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Cuál es el accionar del personal de salud para brindarle una buena atención?				X				X				X	
2	¿Cuáles son las sugerencias que usted daría al personal de salud del área de hospitalización?				X				X				X	
3	¿Qué le parece el cuidado que brinda el personal de enfermería?				X				X				X	
4	¿Qué le parece el trabajo que brinda el personal de limpieza?				X				X				X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **OCAMPOS PRADO, GEORGE OSWALDO.**

Especialidad del validador: **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.**

Registro del Título: **5.**

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem,es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.



DR. GEORGE OSWALDO OCAMPOS PRADO
ORCID: 0000-0001-5167-6404

DR. GEORGE OSWALDO OCAMPOS PRADO.
D.N.I. 00230175.

Certificado de validez del contenido del instrumento para el **Servicio de atención**

Nº	Subcategorías / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Subcategoría 1: Calidad; infraestructura													
1	¿Qué le parece las instalaciones del ambiente?				X				X				X	
2	¿Qué le parece la iluminación del ambiente?				X				X				X	
3	¿Qué le parece la ventilación del ambiente?				X				X				X	
4	¿Qué le parece el baño del ambiente?				X				X				X	
	Subcategoría 2: Calidad; Organización	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece la organización del área?				X				X				X	
	Subcategoría 3: Calidad; recursos humanos	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece el número de personal de enfermería en el ambiente?				X				X				X	
	Subcategoría 4: Calidad; actitud del personal de salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece el comportamiento del personal de salud cuando lo/a atienden?				X				X				X	
2	¿Qué le parece el interés que presenta el personal del área por su salud?				X				X				X	
	Subcategoría 5: Calidad; Conocimiento que tiene el paciente sobre la condición de su salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece la información que recibe de parte de los médicos sobre la condición de su salud?				X				X				X	
	Subcategoría 6: Calidad; recursos materiales	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

1	¿Qué le parece los equipos y los materiales que se encuentran a su servicio?				X				X				X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: OCAMPOS PRADO, GEORGE OSWALDO.

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN. **Registro del título:** 5.

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo conciso, exacto y directo



DR. GEORGE OSWALDO OCAMPOS PRADO
ORCID: 0000-0001-5167-6404

DR. GEORGE OSWALDO OCAMPOS PRADO.
D.N.I. 00230175.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Lavallo Dios Pedro Pablo
Presente

Asunto: Validación de instrumentos mediante juicio de expertos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo expresarle que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura- Perú, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder realizar mi trabajo de investigación con el cual optare por el grado de magister.

El título de mi investigación es: **<Percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023=** y siendo imprescindible de contar con docentes especializados, para poder aplicar los documentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gerencia y gestión en salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ❖ Carta de presentación.
- ❖ Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- ❖ Matriz de categorización apriorista.
- ❖ Protocolo de evaluación.
- ❖ Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted no sin antes agradecerle, por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

F: _____

CI: 1207484344



Definiciones conceptuales de las categorías y Subcategorías

Primera categoría: Percepción. 3 Es una hipótesis ya que deducimos lo que observamos utilizando información previa y vivencias anteriores.

Subcategorías:

Afectación del paciente.

Accionar del personal.

Segunda categoría: Servicio de atención. 3 Se lo conceptualiza como la agrupación de procesos por medio del cual se define la provisión de cuidados y prestaciones de salud a una persona, familia o a una población, asegurando un agregado que permitan brindar una asistencia adecuada y oportuna contribuyendo a mantener la salud de las personas.

Subcategorías: Calidad:

Infraestructura.

Organización.

Recursos humanos.

Actitud del personal de salud.

Conocimiento que tiene el paciente sobre la condición de su salud.

Recursos materiales.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORISTA

Ámbito temático	Problema de investigación	Objetivo General	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Ítems (preguntas)	Paciente	Médico especialista	Médico especialista
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.	¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023?	Conocer la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.	<p>OE1: Determinar cómo afecta al paciente la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.</p>	Percepción	Afectación del paciente.	<p>¿Cuáles son las afectaciones de los pacientes sobre el servicio de atención en el área de hospitalización de traumatología durante su estancia hospitalaria?</p>	X		
			<p>OE2: Conocer el accionar del personal frente a la percepción de los pacientes sobre</p>		Servicio de atención	Calidad: Infraestructura, organización, recursos	<p>¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en</p>		
						Accionar del personal	<p>¿Cuáles son las acciones del personal por la percepción de los pacientes sobre el servicio de atención en el área de hospitalización de traumatología durante su estancia hospitalaria?</p>		

						de los pacientes sobre servicios de salud en cuanto a los insumos médicos en área de hospitalización de traumatología?			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



M. Sc. Pedro Pablo Lavalle Dies
Código ORCID 0000-0002-2662-9419

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Lavalle Dios Pedro Pablo
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (x) Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCATIVA - ECONOMIA
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Científica: (si corresponde)	Maestro en Ciencias con mención de docencia Universitaria e investigación educativa. Economista.

Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Percepción
Autora:	Dra. Jessica Bustillos Q.
Procedencia:	Elaboración basada en experiencia profesional y ayuda bibliografica
Administración:	Hospital General Teófilo Dávila.
Tiempo de aplicación:	30min
Ámbito de	Pacientes del área de hospitalización de traumatología.

aplicación:	
Significación:	Es una hipótesis ya que deducimos lo que observamos utilizando información previa y vivencias anteriores.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Servicio de atención
Autora:	Dra. Jessica Bustillos Q.
Procedencia:	Elaboración basada en experiencia profesional con ayuda bibliografica.
Administración:	Hospital General Teófilo Dávila
Tiempo de aplicación:	30min
Ámbito de aplicación:	Pacientes del área de hospitalización de traumatología.
Significación:	Agrupación de procesos por medio del cual se define la provisión de cuidados y prestaciones de salud a una persona, familia o a una población, asegurando un agregado que permitan brindar una asistencia adecuada y oportuna contribuyendo a mantenerla salud de las personas.

Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su

<p>se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>		significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	
Bajo Nivel	
Moderado nivel	
Alto nivel	

Certificado de Validez del contenido del instrumento **Percepción**

Nº	SUBCATEGORIAS / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Subcategoría 1: Afectación del paciente													
1	¿Cómo se siente en este ambiente?				X				X				X	
2	¿Cómo se siente con el trato que recibe en el área?				X				X				X	
	Subcategoría 2: Accionar del personal													
1	¿Cuál es el accionar del personal de salud para brindarle una buena atención?				X				X				X	
2	¿Cuáles son las sugerencias que usted daría al personal de salud del área de hospitalización?				X				X				X	
3	¿Qué le parece el cuidado que brinda el personal de enfermería?				X				X				X	
4	¿Qué le parece el trabajo que brinda el personal de limpieza?				X				X				X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Lavallo Dios Pedro

Especialidad del validador: Maestro en docencia universitaria e investigación científica.

Registro del Título: 00203616

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem,es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.



M. Sc. Pedro Pablo Lavallo Dios
Código ORCID 0000-0002-2662-9419

M. Sc. Pedro Pablo Lavallo Dios

DNI. 00203616

Certificado de validez del contenido del instrumento para el **Servicio de atención**

Nº	Subcategorías / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Subcategoría 1: Calidad; infraestructura													
1	¿Qué le parece las instalaciones del ambiente?				X				X				X	
2	¿Qué le parece la iluminación del ambiente?				X				X				X	
3	¿Qué le parece la ventilación del ambiente?				X				X				X	
4	¿Qué le parece el baño del ambiente?				X				X				X	
	Subcategoría 2: Calidad; Organización	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece la organización del área?				X				X				X	
	Subcategoría 3: Calidad; recursos humanos	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece el número de personal de enfermería en el ambiente?				X				X				X	
	Subcategoría 4: Calidad; actitud del personal de salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece el comportamiento del personal de salud cuando lo/a atienden?				X				X				X	
2	¿Qué le parece el interés que presenta el personal del área por su salud?				X				X				X	
	Subcategoría 5: Calidad; Conocimiento que tiene el paciente sobre la condición de su salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

1	¿Qué le parece la información que recibe de parte de los médicos sobre la condición de su salud?				X				X				X	
	Subcategoría 6: Calidad; recursos materiales	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece los equipos y los materiales que se encuentran a su servicio?				X				X				X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Lavalle Dios Pedro

Especialidad del validador: Maestro en docencia universitaria e investigación científica.

Registro del título: 00203616

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo conciso, exacto y directo


M. Sc. Pedro Pablo Lavalle Dios
Código ORCID 0000-0002-2662-9419

Mg. _____
C.I. _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr. Arce Vera Victor Hugo Mg

Presente

Asunto: Validación de instrumentos mediante juicio de expertos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo expresarle que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura-Perú, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder realizar mi trabajo de investigación con el cual optare por el grado de magister.

El título de mi investigación es: **<Percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023=** y siendo imprescindible de contar con docentes especializados, para poder aplicar los documentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gerencia y gestión en salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ❖ Carta de presentación.
- ❖ Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- ❖ Matriz de categorización apriorista.
- ❖ Protocolo de evaluación.
- ❖ Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted no sin antes agradecerle, por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

F: _____

CI: 1207484344



Definiciones conceptuales de las categorías y Subcategorías

Primera categoría: Percepción. 3 Es una hipótesis ya que deducimos lo que observamos utilizando información previa y vivencias anteriores.

Subcategorías:

Afectación del paciente.

Accionar del personal.

Segunda categoría: Servicio de atención. 3 Se lo conceptualiza como la agrupación de procesos por medio del cual se define la provisión de cuidados y prestaciones de salud a una persona, familia o a una población, asegurando un agregado que permitan brindar una asistencia adecuada y oportuna contribuyendo a mantener la salud de las personas.

Subcategorías: Calidad:

Infraestructura.

Organización.

Recursos humanos.

Actitud del personal de salud.

Conocimiento que tiene el paciente sobre la condición de su salud.

Recursos materiales.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORISTA

Ámbito temático	Problema de investigación	Objetivo General	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Ítems (preguntas)	Paciente	Médico especialista	Médico especialista
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.	¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023?	Conocer la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.	OE1: Determinar cómo afecta al paciente la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.	Percepción	Afectación del paciente.	¿Cuáles son las afectaciones de los pacientes sobre el servicio de atención en el área de hospitalización de traumatología durante su estancia hospitalaria?	X		
			OE2: Conocer el accionar del personal frente a la percepción de los pacientes sobre	Servicio de atención	Calidad: Infraestructura, organización, recursos	¿Cuáles son las acciones del personal por la percepción de los pacientes sobre el servicio de atención en el área de hospitalización de traumatología durante su estancia hospitalaria?	X	X	X

						¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicios de salud en cuanto a los insumos médicos en área de hospitalización de traumatología?			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN

Datos generales del juez

Nombre del juez:	ARCE VERA VICTOR HUGO	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	CLINICA	
Institución donde labora:	MUNICIPIO DE GUAYAQUIL	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Científica: (si corresponde)	Master en Gestión en servicios de salud.	

Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Percepción
Autora:	Dra. Jessica Bustillos Q.
Procedencia:	Elaboración basada en experiencia profesional y ayuda bibliografica.
Administración:	Hospital General Teófilo Dávila.
Tiempo de aplicación:	30min
Ámbito de aplicación:	Pacientes del área de hospitalización de traumatología.
Significación:	Es una hipótesis ya que deducimos lo que observamos utilizando información previa y vivencias anteriores.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Servicio de atención
Autora:	Dra. Jessica Bustillos Q.
Procedencia:	Elaboración basada en experiencia profesional y ayuda bibliografica.
Administración:	Hospital General Teófilo Dávila
Tiempo de aplicación:	30min
Ámbito de aplicación:	Pacientes del área de hospitalización de traumatología.
Significación:	Agrupación de procesos por medio del cual se define la provisión de cuidados y prestaciones de salud a una persona, familia o a una población, asegurando un agregado que permitan brindar una asistencia adecuada y oportuna contribuyendo a mantener la salud de las personas.

Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

semántica son adecuadas.	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	
Bajo Nivel	
Moderado nivel	
Alto nivel	

Certificado de Validez del contenido del instrumento **Percepción**

Nº	SUBCATEGORIAS / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Subcategoría 1: Afectación del paciente													
1	¿Cómo se siente en este ambiente?				X				X				X	
2	¿Cómo se siente con el trato que recibe en el área?				X				X				X	
	Subcategoría 2: Accionar del personal													
1	¿Cuál es el accionar del personal de salud para brindarle una buena atención?				X				X				X	
2	¿Cuáles son las sugerencias que usted daría al personal de salud del área de hospitalización?				X				X				X	
3	¿Qué le parece el cuidado que brinda el personal de enfermería?				X				X				X	
4	¿Qué le parece el trabajo que brinda el personal de limpieza?				X				X				X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: VICTOR HUGO ARCE VERA

Especialidad del validador: Máster en Gestión de los Servicios de la Salud

Registro del Título: Reg. Senescyt: 6043188301

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem,es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.



Victor Hugo Arce Vera
MÉDICO GENERAL
C.I. 0919446898

Mg. VICTOR HUGO ARCE VERA
C.I. 0919446898

Certificado de validez del contenido del instrumento para el **Servicio de atención**

Nº	Subcategorías / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Subcategoría 1: Calidad; infraestructura													
1	¿Qué le parece las instalaciones del ambiente?				X				X				X	
2	¿Qué le parece la iluminación del ambiente?				X				X				X	
3	¿Qué le parece la ventilación del ambiente?				X				X				X	
4	¿Qué le parece el baño del ambiente?				X				X				X	
	Subcategoría 2: Calidad; Organización	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece la organización del área?				X				X				X	
	Subcategoría 3: Calidad; recursos humanos	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece el número de personal de enfermería en el ambiente?				X				X				X	
	Subcategoría 4: Calidad; actitud del personal de salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece el comportamiento del personal de salud cuando lo/a atienden?				X				X				X	
2	¿Qué le parece el interés que presenta el personal del área por su salud?				X									
	Subcategoría 5: Calidad; Conocimiento que tiene el paciente sobre la condición de su salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

1	¿Qué le parece la información que recibe de parte de los médicos sobre la condición de su salud?				X				X				X	
	Subcategoría 6: Calidad; recursos materiales	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece los equipos y los materiales que se encuentran a su servicio?				X				X				X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: VICTOR HUGO ARCE VERA

Especialidad del validador: Máster en Gestión de los Servicios de la Salud

Registro del Título: Reg. Senescyt: 6043188301

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo conciso, exacto y directo

Victor Hugo Arce Vera
MÉDICO GENERAL
C.I. 0919446898

Mg. VICTOR HUGO ARCE VERA
C.I. 0919446898



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr. Saltos Bonifaz David Alejandro Mg

Presente

Asunto: Validación de instrumentos mediante juicio de expertos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo expresarle que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura-Perú, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder realizar mi trabajo de investigación con el cual optare por el grado de magister.

El título de mi investigación es: **<Percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023=** y siendo imprescindible de contar con docentes especializados, para poder aplicar los documentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gerencia y gestión en salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ❖ Carta de presentación.
- ❖ Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- ❖ Matriz de categorización apriorista.
- ❖ Protocolo de evaluación.
- ❖ Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted no sin antes agradecerle, por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



F: _____

CI: 1207484344



Definiciones conceptuales de las categorías y Subcategorías

Primera categoría: Percepción. 3 Es una hipótesis ya que deducimos lo que observamos utilizando información previa y vivencias anteriores.

Subcategorías:

Afectación del paciente.

Accionar del personal.

Segunda categoría: Servicio de atención. 3 Se lo conceptualiza como la agrupación de procesos por medio del cual se define la provisión de cuidados y prestaciones de salud a una persona, familia o a una población, asegurando un agregado que permitan brindar una asistencia adecuada y oportuna contribuyendo a mantener la salud de las personas.

Subcategorías: Calidad:

Infraestructura.

Organización.

Recursos humanos.

Actitud del personal de salud.

Conocimiento que tiene el paciente sobre la condición de su salud.

Recursos materiales.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORISTA

Ámbito temático	Problema de investigación	Objetivo General	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Ítems (preguntas)	Paciente	Médico especialista	Médico especialista
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.	¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023?	Conocer la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.	<p>OE1: Determinar cómo afecta al paciente la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.</p>	Percepción	Afectación del paciente.	<p>¿Cuáles son las afectaciones de los pacientes sobre el servicio de atención en el área de hospitalización de traumatología durante su estancia hospitalaria?</p>	X		
			<p>OE2: Conocer el accionar del personal frente a la percepción de los pacientes sobre</p>	Servicio de atención	Calidad: Infraestructura, organización, recursos	<p>¿Cuáles son las acciones del personal por la percepción de los pacientes sobre el servicio de atención en el área de hospitalización de traumatología durante su estancia hospitalaria?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en</p>	X	X	X

			<p>el servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.</p>		<p>humanos, actitud del personal de salud, conocimiento que tiene el paciente sobre la condición de su salud y recursos materiales.</p>	<p>cuanto a la infraestructura y organización en área de hospitalización de traumatología?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los pacientes en cuanto a la actitud del personal de salud en área de hospitalización de traumatología?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en cuanto a los recursos humanos en área de hospitalización de traumatología?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicios de salud en cuanto al conocimiento de su condición de salud en área de hospitalización de traumatología?</p>			<p>x</p>		<p>X</p>
--	--	--	---	--	---	---	--	--	----------	--	----------

						¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicios de salud en cuanto a los insumos médicos en área de hospitalización de traumatología?			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Saltos Bonifaz David Alejandro	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x)	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Clínica	
Institución donde labora:	Hospital del día Babahoyo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Científica: (si corresponde)	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO Maestría en gestión de los servicios de salud.	

Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Percepción
Autora:	Dra. Jessica Bustillos Q.
Procedencia:	Elaboración basada en experiencia profesional y ayuda bibliográfica.
Administración:	Hospital General Teófilo Dávila.
Tiempo de aplicación:	30min
Ámbito de aplicación:	Pacientes del área de hospitalización de traumatología.

Significación:	Es una hipótesis ya que deducimos lo que observamos utilizando información previa y vivencias anteriores.
-----------------------	---

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Servicio de atención
Autora:	Dra. Jessica Bustillos Q.
Procedencia:	Elaboración basada en experiencia profesional y ayuda bibliográfica.
Administración:	Hospital General Teófilo Dávila
Tiempo de aplicación:	30min
Ámbito de aplicación:	Pacientes del área de hospitalización de traumatología.
Significación:	Agrupación de procesos por medio del cual se define la provisión de cuidados y prestaciones de salud a una persona, familia o a una población, asegurando un agregado que permitan brindar una asistencia adecuada y oportuna contribuyendo a mantener la salud de las personas.

Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

semántica son adecuadas.	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	
Bajo Nivel	
Moderado nivel	
Alto nivel	

Certificado de Validez del contenido del instrumento **Percepción**

Nº	SUBCATEGORIAS / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Subcategoría 1: Afectación del paciente													
1	¿Cómo se siente en este ambiente?				x				x				x	
2	¿Cómo se siente con el trato que recibe en el área?				x				x				x	
	Subcategoría 2: Accionar del personal	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Cuál es el accionar del personal de salud para brindarle una buena atención?				x				x				x	
2	¿Cuáles son las sugerencias que usted daría al personal de salud del área de hospitalización?				x				x				x	
3	¿Qué le parece el cuidado que brinda el personal de enfermería?				x				x				x	
4	¿Qué le parece el trabajo que brinda el personal de limpieza?				x				x				x	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Saltos Bonifaz David Alejandro.

Especialidad del validador: Máster en Gestión de los servicios de salud.

Registro del Título: 6043185929

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem,es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.




HOSPITAL DEL DÍA "CLÍNICA BABAHOYO"
Dr. Alejandro Saltos B, MSK
MÉDICO
C.I. 1206117879



HOSPITAL DEL DÍA "CLÍNICA BABAHOYO"
RUC: 1206117879001
Av. 6 Octubre y Chupitea
CIB
FIRMA AUTORIZADA

Mg. SALTOS BONIFAZ DAVID ALEJANDRO
C.I. 1206117879

Certificado de validez del contenido del instrumento para el **Servicio de atención**

Nº	Subcategorías / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Subcategoría 1: Calidad; infraestructura													
1	¿Qué le parece las instalaciones del ambiente?				x				x				x	
2	¿Qué le parece la iluminación del ambiente?				x				x				x	
3	¿Qué le parece la ventilación del ambiente?				x				x				x	
4	¿Qué le parece el baño del ambiente?				x				x				x	
	Subcategoría 2: Calidad; Organización	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece la organización del área?				x				x				x	
	Subcategoría 3: Calidad; recursos humanos	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece el número de personal de enfermería en el ambiente?				x				x				x	
	Subcategoría 4: Calidad; actitud del personal de salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece el comportamiento del personal de salud cuando lo/a atienden?				x				x				x	
2	¿Qué le parece el interés que presenta el personal del área por su salud?				x									
	Subcategoría 5: Calidad; Conocimiento que tiene el paciente sobre la condición de su salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece la información que recibe de parte de los médicos sobre la condición de su salud?				x				x				x	
	Subcategoría 6: Calidad; recursos materiales	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr. Samaniego Valle Milton Alexis Mg

Presente

Asunto: Validación de instrumentos mediante juicio de expertos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo expresarle que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura-Perú, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder realizar mi trabajo de investigación con el cual optare por el grado de magister.

El título de mi investigación es: **<Percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023=** y siendo imprescindible de contar con docentes especializados, para poder aplicar los documentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gerencia y gestión en salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ❖ Carta de presentación.
- ❖ Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- ❖ Matriz de categorización apriorista.
- ❖ Protocolo de evaluación.
- ❖ Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted no sin antes agradecerle, por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Dra. Jessica Bustillos G.
MÉDICO GENERAL
Reg. Sanidad: 1006-2019-209495-5

F: _____

CI: 1207484344



Definiciones conceptuales de las categorías y Subcategorías

Primera categoría: Percepción. 3 Es una hipótesis ya que deducimos lo que observamos utilizando información previa y vivencias anteriores.

Subcategorías:

Afectación del paciente.

Accionar del personal.

Segunda categoría: Servicio de atención. 3 Se lo conceptualiza como la agrupación de procesos por medio del cual se define la provisión de cuidados y prestaciones de salud a una persona, familia o a una población, asegurando un agregado que permitan brindar una asistencia adecuada y oportuna contribuyendo a mantener la salud de las personas.

Subcategorías: Calidad:

Infraestructura.

Organización.

Recursos humanos.

Actitud del personal de salud.

Conocimiento que tiene el paciente sobre la condición de su salud.

Recursos materiales.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORISTA

Ámbito temático	Problema de investigación	Objetivo General	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Ítems (preguntas)	Paciente	Médico especialista	Médico especialista
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.	¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023?	Conocer la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.	OE1: Determinar cómo afecta al paciente la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.	Percepción	Afectación del paciente.	¿Cuáles son las afectaciones de los pacientes sobre el servicio de atención en el área de hospitalización de traumatología durante su estancia hospitalaria?	X		
			OE2: Conocer el accionar del personal frente a la percepción de los pacientes sobre	Servicio de atención	Calidad: Infraestructura, organización, recursos	¿Cuáles son las acciones del personal por la percepción de los pacientes sobre el servicio de atención en el área de hospitalización de traumatología durante su estancia hospitalaria?	X	X	X

			<p>el servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.</p>		<p>humanos, actitud del personal de salud, conocimiento que tiene el paciente sobre la condición de su salud y recursos materiales.</p>	<p>cuanto a la infraestructura y organización en área de hospitalización de traumatología?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los pacientes en cuanto a la actitud del personal de salud en área de hospitalización de traumatología?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en cuanto a los recursos humanos en área de hospitalización de traumatología?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicios de salud en cuanto al conocimiento de su condición de salud en área de hospitalización de traumatología?</p>	X	X
--	--	--	---	--	---	---	---	---

						¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre servicios de salud en cuanto a los insumos médicos en área de hospitalización de traumatología?			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN

Datos generales del juez

Nombre del juez:	SAMANIEGO VALLE MILTON ALEXIS	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	CLINICA - EDUCATIVA	
Institución donde labora:	FEDER LOS RÍOS / UNIVERSIDAD TECNICA BABAHOYO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Científica: (si corresponde)	Master en gestión de los servicios de salud.	

Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Percepción
Autora:	Dra. Jessica Bustillos Q.
Procedencia:	Elaboración basada en experiencia profesional y ayuda bibliografica.
Administración:	Hospital General Teófilo Dávila.
Tiempo de aplicación:	30min
Ámbito de aplicación:	Pacientes del área de hospitalización de traumatología.
Significación:	Es una hipótesis ya que deducimos lo que observamos utilizando información previa y vivencias anteriores.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Servicio de atención
Autora:	Dra. Jessica Bustillos Q.
Procedencia:	Elaboración basada en experiencia profesional y ayuda bibliografica.
Administración:	Hospital General Teófilo Dávila
Tiempo de aplicación:	30min
Ámbito de aplicación:	Pacientes del área de hospitalización de traumatología.
Significación:	Agrupación de procesos por medio del cual se define la provisión de cuidados y prestaciones de salud a una persona, familia o a una población, asegurando un agregado que permitan brindar una asistencia adecuada y oportuna contribuyendo a mantener la salud de las personas.

Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

semántica son adecuadas.	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	
Bajo Nivel	
Moderado nivel	
Alto nivel	

Certificado de Validez del contenido del instrumento **Percepción**

Nº	SUBCATEGORIAS / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Subcategoría 1: Afectación del paciente													
1	¿Cómo se siente en este ambiente?				X				X				X	
2	¿Cómo se siente con el trato que recibe en el área?				X				X				X	
	Subcategoría 2: Accionar del personal													
1	¿Cuál es el accionar del personal de salud para brindarle una buena atención?				X				X				X	
2	¿Cuáles son las sugerencias que usted daría al personal de salud del área de hospitalización?				X				X				X	
3	¿Qué le parece el cuidado que brinda el personal de enfermería?				X				X				X	
4	¿Qué le parece el trabajo que brinda el personal de limpieza?				X				X				X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: SAMANIEGO VALLE MILTON ALEXIS

Especialidad del validador: Máster en Gestión de los Servicios de la Salud

Registro del Título: Reg. Senescyt: 6043187645

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem,es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.



Dr. Milton Samaniego V, MSc.
MÉDICO
C.I: 092366813-1
REG. SENESCYT. 1006-2019-2092457

Mg. SAMANIEGO VALLE MILTON ALEXIS
C.I. 0923668131

Certificado de validez del contenido del instrumento para el **Servicio de atención**

Nº	Subcategorías / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Subcategoría 1: Calidad; infraestructura													
1	¿Qué le parece las instalaciones del ambiente?				X				X					X
2	¿Qué le parece la iluminación del ambiente?				X				X					X
3	¿Qué le parece la ventilación del ambiente?				X				X					X
4	¿Qué le parece el baño del ambiente?				X				X					X
	Subcategoría 2: Calidad; Organización	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece la organización del área?				X				X					X
	Subcategoría 3: Calidad; recursos humanos	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece el número de personal de enfermería en el ambiente?				X				X					X
	Subcategoría 4: Calidad; actitud del personal de salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece el comportamiento del personal de salud cuando lo/a atienden?				X				X					X
2	¿Qué le parece el interés que presenta el personal del área por su salud?				X									
	Subcategoría 5: Calidad; Conocimiento que tiene el paciente sobre la condición de su salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué le parece la información que recibe de parte de los médicos sobre la condición de su salud?				X				X					X

		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Subcategoría 6: Calidad; recursos materiales													
1	¿Qué le parece los equipos y los materiales que se encuentran a su servicio?				X				X				X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: SAMANIEGO VALLE MILTON ALEXIS

Especialidad del validador: Máster en Gestión de los Servicios de la Salud

Registro del Título: Reg. Senescyt: 6043187645

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo conciso, exacto y directo



Mg. SAMANIEGO VALLE MILTON ALEXIS
C.I. 0923668131

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.

Investigador (a) (es): Jessica Bustillos Quiñónez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada Percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023, cuyo objetivo es; Conocer la percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de postgrado de la carrera profesional Maestría de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Hospital General Teófilo Dávila.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La percepción sobre los servicios de atención en área de hospitalización de traumatología aporta el conocimiento de las necesidades de los pacientes durante su estancia hospitalaria, fortaleciendo el servicio de atención.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Percepción de los pacientes sobre servicio de atención en área de hospitalización de traumatología de un hospital, Machala, 2023.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de hospitalización de la institución Hospital General Teófilo Dávila. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) Bustillos Quiñónez Jessica Michell

email: jbustillosq@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor (Apellidos y Nombres): Velez Sancarranco Miguel Alberto, email: mvelezs@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Angie Narcisa Macías Cando

Fecha y hora: 14 de junio del 2023 / 16h00.

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Número de jueces= 5
Número de valores es 4 a 1, como no se considera el 0 como calificación, en la fórmula no se pondrá el número de valor -1.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

JUEZ 1: Sr. Saltos Bonifaz David Alejandro Mg
JUEZ 2: Sr. Samaniego Valle Milton Alexis Mg
JUEZ 3: Sr. Arce Vera Victor Hugo Mg
JUEZ 4: Dr. George Oswaldo Ocampos Prado
JUEZ 5: Dr. Lavalle Dios Pedro

V de Aiken=(Suma de las calificaciones)/(# de Jueces (numero de valores))

PERCEPCION																						
	JUEZ 1				JUEZ 2				JUEZ 3				JUEZ 4				JUEZ 5					
Afectación del paciente	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	PROMEDIO	SUMA	V DE AIKEN																
ITEM 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1
ITEM 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1
Accionar del personal																						
ITEM 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1
ITEM 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1
ITEM 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1
ITEM 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1
																					V DE AIKEN	1

SERVICIO DE ATENCIÓN																						
Calidad; infraestructura																						
ITEM 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1
ITEM 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1
ITEM 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1
ITEM 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1
Calidad; Organización																						
ITEM 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1
Calidad; recursos humanos																						
ITEM 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1
Calidad; actitud del personal de salud																						
ITEM 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1
ITEM 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1
Calidad; Conocimiento que tiene el paciente sobre la condición de su salud																						
ITEM 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1
Calidad; recursos materiales																						
ITEM 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	1
																					V DE AIKEN	1

En ambas categorías calificaron 5 jueces. Para la categoría de Percepción que cuenta con 6 ítem tiene una V de Aiken de 1 y en la categoría de Servicio de Atención con 10 ítem tiene un valor de 1 en la V de Aiken, teniendo un alto grado de confiabilidad pasando el mínimo de confiabilidad necesario.

**GUIA DE ENTREVISTA
PACIENTE 1**

¿Qué le parece las instalaciones del ambiente?

Me parece que está perfectamente bien.

¿Qué le parece la iluminación del ambiente?

Está bien, bien alumbradito todo el ambiente.

¿Qué le parece la ventilación del ambiente?

Falta un poco de ventilación en el ambiente, no hay ventilador y se encierra el calor.

¿Qué le parece el baño del ambiente?

El baño está perfectamente bien, cómodo y bonito.

¿Qué le parece la organización del área?

Me parece bien, aunque a veces hay tachos de basura desordenados.

¿Cómo se siente en este ambiente?

Yo me siento bien, más que todo porque todos los doctores y las enfermeras son súper bien, nos atienden bien, y nos dan vueltas.

¿Qué le parece los equipos y los materiales que se encuentran a su servicio?

Me parece que están perfectamente bien.

¿Qué le parece el comportamiento del personal de salud cuando lo/a atienden?

Me parece bien, en cuestión de las enfermeras y doctores nos atienden con tanto cariño.

¿Qué le parece el interés que presenta el personal del área por su salud?

Me parece que los médicos están preocupados por mi operación, yo no tengo quejas de ninguno de ellos.

¿Qué le parece la información que recibe de parte de los médicos sobre la condición de su salud?

En cuestión de mi condición los doctores me han dicho que necesito usar este yeso y entrar a operación.

¿Qué le parece el cuidado que brinda el personal de enfermería?

El cuidado del personal de enfermería está bien, excelentes enfermeras, tienen un carisma, en la mirada uno se da cuenta que nos atienden con cariño, es como si fueran mi familia, ellas están aquí al pie de nosotros, dándonos vueltas.

¿Qué le parece el trabajo que brinda el personal de limpieza?

No me quejo, yo veo que realizan una buena limpieza.

¿Cómo se siente con el trato que recibe en el área?

Me siento bien, no me quejo, todos nos atienden bien.

¿Qué le parece el número de personal de enfermería en el ambiente?

Me parece bien, pero si sería bueno que sean más enfermeras.

¿Cuál es el accionar del personal de salud para brindarle una buena atención?

Ellos nos atienden con tanto cariño.

¿Cuáles son las sugerencias que usted daría al personal de salud del área de hospitalización?

No tengo sugerencias para ellos, todos nos atienden muy bien.

PACIENTE 2

¿Qué le parece las instalaciones del ambiente?

Me parecen bien.

¿Qué le parece la iluminación del ambiente?

Muy buena la iluminación aquí, en la noche está bien iluminado.

¿Qué le parece la ventilación del ambiente?

Me parece bien.

¿Qué le parece el baño del ambiente?

Muy bien el baño, muy bonito para uno refrescarse.

¿Qué le parece la organización del área?

Muy bien, todo bien organizado.

¿Cómo se siente en este ambiente?

Me siento bien.

¿Qué le parece los equipos y los materiales que se encuentran a su servicio?

Me parece muy bien, sobretodo la cama muy cómoda.

¿Qué le parece el comportamiento del personal de salud cuando lo/a atienden?

Me parece excelente, el personal de enfermería nos ayuda a levantarnos, las enfermeras y doctores son amables.

¿Qué le parece el interés que presenta el personal del área por su salud?

Me parece muy bien, siempre preguntándonos como nos sentimos.

¿Qué le parece la información que recibe de parte de los médicos sobre la condición de su salud?

Me parece muy bien, uno le pregunta y ellos responden rapidito sobre mi salud, no me quejo.

¿Qué le parece el cuidado que brinda el personal de enfermería?

Todos son bien amables, nos cuidan bien.

¿Qué le parece el trabajo que brinda el personal de limpieza?

Me parece muy bien.

¿Cómo se siente con el trato que recibe en el área?

Yo me siento bien con el trato que me dan aquí.

¿Qué le parece el número de personal de enfermería en el ambiente?

Me parece que está bien.

¿Cuál es el accionar del personal de salud para brindarle una buena atención?

Ellos nos ayudan todos los días para que nos recuperemos pronto.

¿Cuáles son las sugerencias que usted daría al personal de salud del área de hospitalización?

Que sigan atendiendo como lo están haciendo.

PACIENTE 3

¿Qué le parece las instalaciones del ambiente?

Me parece que están muy bien, es un ambiente fresco donde se puede estar medianamente bien.

¿Qué le parece la iluminación del ambiente?

La iluminación es buena, en el día también nos ayuda la luz del sol por las ventanas.

¿Qué le parece la ventilación del ambiente?

Me parece bien, aunque a veces cuando hay muchas personas es un ambiente caluroso.

¿Qué le parece el baño del ambiente?

Me parece que está bien, aunque se necesita ayuda de otra persona para no caer al bañarse, deberían arreglar eso en el baño.

¿Qué le parece la organización del área?

Me parece bien la organización del ambiente, aunque la mesita está un poco lejos.

¿Cómo se siente en este ambiente?

Me siento un poco con ansiedad por el tiempo que he estado hospitalizado aquí y no hay como entretenerse, por ejemplo, debería haber un televisor.

¿Qué le parece los equipos y los materiales que se encuentran a su servicio?

Me parece muy bien, sobretodo la cama que funciona muy bien.

¿Qué le parece el comportamiento del personal de salud cuando lo/a atienden?

Algunos atienden de una forma cariñosa, otros solo realizan el trabajo y no preguntan si tenemos alguna otra molestia.

¿Qué le parece el interés que presenta el personal del área por su salud?

Me parece bien.

¿Qué le parece la información que recibe de parte de los médicos sobre la condición de su salud?

Me parece que a veces no me dan una información completa de mi condición, si me puedo

mejorar o si me puedo empeorar.

¿Qué le parece el cuidado que brinda el personal de enfermería?

Las enfermeras están muy pendientes de nosotros, muy buena atención.

¿Qué le parece el trabajo que brinda el personal de limpieza?

Me parece que hacen muy bien su trabajo.

¿Cómo se siente con el trato que recibe en el área?

Me siento muy bien.

¿Qué le parece el número de personal de enfermería en el ambiente?

Me parece que está bien el número de enfermeras.

¿Cuál es el accionar del personal de salud para brindarle una buena atención?

Ellos están pendientes en lo que uno necesite.

¿Cuáles son las sugerencias que usted daría al personal de salud del área de hospitalización? *Yo sugiero que en los pases de visita puedan comentar más con el paciente y que el personal de limpieza sea más paciente.*

PACIENTE 4

¿Qué le parece las instalaciones del ambiente?

Me parece muy bien, son acogedoras.

¿Qué le parece la iluminación del ambiente?

Me parece adecuado, bien, en la noche perfecta y en el día también.

¿Qué le parece la ventilación del ambiente?

En las tardes, cuando vienen visitas se vuelve un poco caluroso, no es mucho, pero si se siente un poco.

¿Qué le parece el baño del ambiente?

En este baño me he dado cuenta que puede ser un poco peligroso, hay unas goteras que pueden causar que uno se resbale y se puede lastimar más de lo que uno está.

¿Qué le parece la organización del área?

Me parece bien todo organizado, aunque el control de la cama está muy lejos, me tengo que parar para moverla.

¿Cómo se siente en este ambiente?

Me siento conforme, me siento bien.

¿Qué le parece los equipos y los materiales que se encuentran a su servicio?

Me parece adecuados los equipos y materiales.

¿Qué le parece el comportamiento del personal de salud cuando lo/a atienden?

Por el momento muy bien, me siento conforme con la atención.

¿Qué le parece el interés que presenta el personal del área por su salud?

Me parece muy bien.

¿Qué le parece la información que recibe de parte de los médicos sobre la condición de su salud?

A veces es poca la información que dan, no dan una información completa.

¿Qué le parece el cuidado que brinda el personal de enfermería?

Me parece súper que bien, aunque ayer tuve un inconveniente con la vía, se me hinchó la mano.

¿Qué le parece el trabajo que brinda el personal de limpieza?

Me parece que están haciendo un buen trabajo, a veces veo en la madrugada que se acercan a limpiar, si, están haciendo un buen trabajo.

¿Cómo se siente con el trato que recibe en el área?

Me siento muy bien con el trato que me dan.

¿Qué le parece el número de personal de enfermería en el ambiente?

Me parece que está bien la cantidad de enfermeras que nos atienden.

¿Cuál es el accionar del personal de salud para brindarle una buena atención?

Nos atienden muy bien, no tengo quejas.

¿Cuáles son las sugerencias que usted daría al personal de salud del área de hospitalización?

Me gustaría que los doctores den una información completa de mi condición.

PACIENTE 5

¿Qué le parece las instalaciones del ambiente?

Me parece humildemente pues, lo necesario para estar bien, mientras me recupero.

¿Qué le parece la iluminación del ambiente?

Me parece que está bien, lo normal.

¿Qué le parece la ventilación del ambiente?

No me ha parecido lo mejor, pues, en la habitación que estábamos se sentía el bochorno, por eso me tocó comprarme un ventilador y ahora en esta habitación las tomas de aire acondicionado unas si ventilan y otras no.

¿Qué le parece el baño del ambiente?

Me parece maluco, porque gotea, el techo está abierto, el cielo raso está deteriorado y fluye el agua por el cielo raso.

¿Qué le parece la organización del área?

Debido a mi control y manejo de mi movilización, me parece pues humildemente controladito porque pues, no necesito moverme mucho para coger las cosas de la mesa de noche o para poder mover el espaldar de la cama, me parece bien organizado.

¿Cómo se siente en este ambiente?

Me siento tranquilo, a pesar que a veces no hay muy buena ventilación, pero me siento tranquilo.

¿Qué le parece los equipos y los materiales que se encuentran a su servicio?

Me parece muy bien, lo de la cama me parece muy buena porque tengo los controles para poderme movilizar o sentarme para poder recibir el almuerzo.

¿Qué le parece el comportamiento del personal de salud cuando lo/a atienden?

Me parece excelente porque son muy respetuosos, muy amables, los doctores han tenido un buen comportamiento.

¿Qué le parece el interés que presenta el personal del área por su salud?

Muy buen servicio, porque han estado muy pendientes de nosotros los que estamos internados en estos momentos, muy excelente servicio por parte de los médicos y las enfermeras.

¿Qué le parece la información que recibe de parte de los médicos sobre la condición de su salud?

La mayoría me han brindado la información que he solicitado, pero también hay algunos doctores que les he pedido información, pero no me han dado completamente.

¿Qué le parece el cuidado que brinda el personal de enfermería?

Me parece excelente servicio.

¿Qué le parece el trabajo que brinda el personal de limpieza?

Muy bueno, excelente, porque mantienen organizado el ambiente en donde nos encontramos, a pesar que hay condiciones de deterioro en el baño ellos lo mantienen muy organizado.

¿Cómo se siente con el trato que recibe en el área?

Me siento bien, me parece muy bien, es un muy buen servicio.

¿Qué le parece el número de personal de enfermería en el ambiente?

Me parece bien el número de las enfermeras que nos atienden.

¿Cuál es el accionar del personal de salud para brindarle una buena atención?

Me brindan ayuda en cuanto a la información de los medicamentos, me parece un buen servicio.

¿Cuáles son las sugerencias que usted daría al personal de salud del área de hospitalización?

Para el personal de limpieza le recomiendo seguir haciendo su trabajo para no obtener infecciones en las partes que hemos sido operados.

PACIENTE 6

¿Qué le parece las instalaciones del ambiente?

Me parece bien, porque es cómodo.

¿Qué le parece la iluminación del ambiente?

Me parece muy buena.

¿Qué le parece la ventilación del ambiente?

Falta un poco de ventilación, aunque no es tan caluroso.

¿Qué le parece el baño del ambiente?

Me parece muy bueno el baño.

¿Qué le parece la organización del área?

Me parece muy buena organización.

¿Cómo se siente en este ambiente?

Me siento un poco estresado porque no es como en mi casa, pero si me siento bien aquí.

¿Qué le parece los equipos y los materiales que se encuentran a su servicio?

Me parece bien, son cómodas las camas, perfectas, para nosotros los pacientes.

¿Qué le parece el comportamiento del personal de salud cuando lo/a atienden?

Excelente el comportamiento de los doctores y enfermeras.

¿Qué le parece el interés que presenta el personal del área por su salud?

Me parece que si hay interés de parte de todo el personal.

¿Qué le parece la información que recibe de parte de los médicos sobre la condición de su salud?

Muy buena porque a veces nos hacen entender nuestra condición, son claros, excelentes.

¿Qué le parece el cuidado que brinda el personal de enfermería?

Excelente, si me cuidan bien, pero no todas son iguales, hay unas que son buen carácter y otras que son un poquito bravas.

¿Qué le parece el trabajo que brinda el personal de limpieza?

El personal de limpieza a veces le falta un poco más de trabajo en limpiar los cuartos y baños.

¿Cómo se siente con el trato que recibe en el área?

El trato de los doctores excelentemente bien, las enfermeras también, me parece una buena atención.

¿Qué le parece el número de personal de enfermería en el ambiente?

Me parece que faltaría más enfermeras porque a veces no se alcanzan y administran un poco tarde los medicamentos.

¿Cuál es el accionar del personal de salud para brindarle una buena atención?

Son constantes en la atención que nos brindan.

¿Cuáles son las sugerencias que usted daría al personal de salud del área de hospitalización?

Ninguna, porque trabajan bien, solo que si faltaría un poco más de enfermeras porque no alcanzan.

PACIENTE 7

¿Qué le parece las instalaciones del ambiente?

Está muy bien, de un diez esta un nueve.

¿Qué le parece la iluminación del ambiente?

Está bien, si hay buena iluminación.

¿Qué le parece la ventilación del ambiente?

Me parece mal, no hay aire acondicionado, tal vez no le estén dando mantenimiento.

¿Qué le parece el baño del ambiente?

Me parece bien, pero le falta un poquito, de un diez esta un seis, hay que mejorarlo.

¿Qué le parece la organización del área?

Está bien la organización del ambiente.

¿Cómo se siente en este ambiente?

Me siento con calor.

¿Qué le parece los equipos y los materiales que se encuentran a su servicio?

Me parece muy bien, las camas están en perfecto estado.

¿Qué le parece el comportamiento del personal de salud cuando lo/a atienden?

Me parece un excelente comportamiento de parte de todo el personal, le pongo un diez.

¿Qué le parece el interés que presenta el personal del área por su salud?

Me parece muy bueno.

¿Qué le parece la información que recibe de parte de los médicos sobre la condición de su salud?

Me parece muy bien la información que me brindan.

¿Qué le parece el cuidado que brinda el personal de enfermería?

Muy bien, chévere.

¿Qué le parece el trabajo que brinda el personal de limpieza?

Muy bien, se mantiene un lugar súper limpio, excelente.

¿Cómo se siente con el trato que recibe en el área?

Me siento muy bien con el excelente trato, muy buen servicio.

¿Qué le parece el número de personal de enfermería en el ambiente?

Me parece bien, veo que se turnan para brindar atención.

¿Cuál es el accionar del personal de salud para brindarle una buena atención?

Ellos nos ayudan a nosotros para mantenernos mejor.

¿Cuáles son las sugerencias que usted daría al personal de salud del área de hospitalización?

Que sigan atendiendo como lo están haciendo, les pongo un diez.

PACIENTE 8

¿Qué le parece las instalaciones del ambiente?

Muy bien cómodo, chévere.

¿Qué le parece la iluminación del ambiente?

Está bien la iluminación.

¿Qué le parece la ventilación del ambiente?

Es poca la ventilación, se siente un poco de calor.

¿Qué le parece el baño del ambiente?

Me parece bien, bien arreglado, bien amplio, está bien bonita la ducha.

¿Qué le parece la organización del área?

Está bien organizado el ambiente.

¿Cómo se siente en este ambiente?

Me siento cómodo, relajado, en compañía de mis amigos.

¿Qué le parece los equipos y los materiales que se encuentran a su servicio?

Los equipos son adecuados, están funcionando bien.

¿Qué le parece el comportamiento del personal de salud cuando lo/a atienden?

Me parece muy bien el comportamiento de las enfermeras y médicos, nos atienden bien.

¿Qué le parece el interés que presenta el personal del área por su salud?

Me parece que está bien, ellos nos revisan, nos atienden todos los días y eso está bien.

¿Qué le parece la información que recibe de parte de los médicos sobre la condición de su salud?

Me parece excelente, ellos nos indican como nos encontramos, los médicos son un As para mí.

¿Qué le parece el cuidado que brinda el personal de enfermería?

Son excelentes, nos administran medicación, nos ayudan a realizar limpieza, para mí son excelentes.

¿Qué le parece el trabajo que brinda el personal de limpieza?

Muy bien, todo el ambiente está limpio.

¿Cómo se siente con el trato que recibe en el área?

Muy bueno, ellos nos atienden bien, para mí está bien.

¿Qué le parece el número de personal de enfermería en el ambiente?

Me parece bien, cada enfermera atiende las camas que le corresponde.

¿Cuál es el accionar del personal de salud para brindarle una buena atención?

Sin respuesta.

¿Cuáles son las sugerencias que usted daría al personal de salud del área de hospitalización?

Ninguna sugerencia porque todo lo que están haciendo está bien.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, MERINO FLORES IRENE, VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE SERVICIO DE ATENCIÓN EN ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE TRAUMATOLOGIA DE UN HOSPITAL, MACHALA, 2023.", cuyo autor es BUSTILLOS QUIÑONEZ JESSICA MICHELL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERINO FLORES IRENE, VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO DNI: 40918909 ORCID: 0000-0003-3026-5766	Firmado electrónicamente por: IMERINOF el 07-08- 2023 08:23:51
MERINO FLORES IRENE, VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO DNI: 09862773 ORCID: 0000-0001-9564-6936	Firmado electrónicamente por: MVELEZS el 07-08- 2023 07:48:01

Código documento Trilce: TRI - 0637259